

---

# Moderatorns roll i virtual communities

---

## Despot, trafikpolis eller katalysator?

av  
Jessica Engelbrekt

Magisteruppsats IA7400  
VT 2000

Institutionen för Informatik  
Handelshögskolan vid  
Göteborgs universitet

Handledare: Mathias Klang

## Abstract

Virtual communities are about to become our most important communication channel, through which we reach our markets, our employees, and our equals. In the creation of this an investment is required, as for every other large technical system. Consequently this is an implementation problem, and an important contextual issue is what kind of human interaction is required for the venture to succeed. This master thesis discusses which critical success factors are important in virtual communities, focusing on the role of the moderator. The purpose is to study and describe the role of the moderator to map out its appearance, and to make a comparison of the moderator role in different virtual communities. In order to explore the issue an ethnographic study with a qualitative effort has been performed. The results show that the role of the moderator is a complex issue that has to be considered carefully, by those who initiate the virtual community and also by the actual moderator. The three roles that has been differentiated in the study is the traffic police who directs the traffic and makes the discussions flow; the catalyser who starts up discussions and takes an active part in their survival; and the despot who arbitrarily reigns "his own" virtual community.

---

## Sammanfattning

Virtual communities håller på att bli vår viktigaste kommunikationskanal, genom vilken vi når våra marknader, anställda och likar. För att skapa detta krävs en investering, precis som för alla andra stora tekniska system. Det handlar alltså om ett implementeringsproblem och en viktig fråga i sammanhanget är vilken mänsklig interaktion som behövs för att satsningen ska lyckas. Det läggs mycket pengar och energi på att bygga systemen, vilket innebär att det finns krav på att satsningen måste lyckas, men ännu är det få som vet hur. Uppsatsen diskuterar vilka framgångsfaktorer som är viktiga i virtual communities, med fokus på moderatorrollen.

Magisterarbetets syfte är att studera och beskriva moderatorns roll i tre virtual communities för att kartlägga hur moderatorns roll ser ut, samt för att göra en jämförelse av moderatorns roll i olika virtual communities. För att kunna utforska frågan har en etnografisk studie, med kvalitativ ansats, utförts.

Resultaten visar att moderatorn har en komplicerad roll som måste övervägas noga, både av de som initierar communityn och av moderatorn själv. De tre roller som kan urskiljas i studien är trafikpolisen som dirigerar trafiken och ser till att diskussionerna flyter; katalysatorn som startar upp diskussioner och tar en aktiv del i deras fortlevnad; och despoten som självsvåldigt styr "sin" virtual community. Uppfattningen av moderatorrollen är beroende av virtual communityns kontext, omständigheterna, och även av vem som betraktar den.

---

# Innehåll

<b>1</b>	<b>INLEDNING .....</b>	<b>5</b>
1.1	BAKGRUND .....	5
1.2	ARBETSDEFINITION .....	8
1.3	MODERATORBEGREPPET .....	9
1.4	PROBLEMBESKRIVNING .....	10
1.5	FORSKNINGSFRÅGA .....	11
1.6	SYFTE .....	11
1.7	AVGRÄNSNING .....	12
1.8	DISPOSITION .....	12
<b>2</b>	<b>TEORI .....</b>	<b>13</b>
2.1	DEN TREDJE PLATSEN .....	13
2.2	CYBERSPACE .....	13
2.3	VIRTUAL COMMUNITIES .....	16
2.4	RELATERAD FORSKNING .....	20
<b>3</b>	<b>METOD OCH MATERIAL .....</b>	<b>28</b>
3.1	HISTORISK UPPFATTNING OM COMMUNITY .....	28
3.2	ETNOGRAFI .....	31
3.3	KVALITATIV VS KVANTITATIV ANSATS .....	31
3.4	NÄTBASERAD ETNOGRAFI .....	32
3.4.1	Anpassning av metoden till mediet .....	32
3.4.2	Risker och svårigheter .....	33
3.4.3	Etiska aspekter .....	34
3.5	METODANVÄNDNING .....	35
3.6	MATERIAL .....	35
<b>4</b>	<b>RESULTAT .....</b>	<b>38</b>
4.1.1	<i>Drakan: Order of the Flame – spelet</i> .....	38
4.2	FORUMEN .....	39
4.2.1	<i>BollnäsDialogen</i> .....	39
4.2.2	<i>Drakan: Order of the Flame</i> .....	39
4.2.3	<i>Rose Forum</i> .....	40
4.3	DISKUSSIONSFORUM SOM COMMUNITY .....	40
4.4	UTFORMNING .....	40
4.4.1	<i>Drakan</i> .....	40
4.4.2	<i>Rose Forum</i> .....	42
4.4.3	<i>BollnäsDialogen</i> .....	42
4.5	REGLER .....	43
4.6	NORMER .....	44
4.7	STYRNING .....	46
<b>5</b>	<b>DISKUSSION .....</b>	<b>48</b>
5.1	SLUTSATSER .....	52
<b>6</b>	<b>REFERENSER .....</b>	<b>53</b>

---

## Förord

Jag vill rikta ett stort tack till min handledare, Mathias Klang på Viktoriainstitutet, som trodde på mig när jag inte gjorde det själv. Tack för stöd, hjälp med att hitta material, alla givande diskussioner och din sprudlande energi. Tack även till Stefan Olsson för idéer, material och stöd. Kalevi Pessi ska också ha stort tack för att du sammanförde mig med Mathias och Stefan. Dessutom vill jag tacka Marie Odersjö och Agneta Ranerup för uppslag till val av studieobjekt, samt alla de tjejer och killar i olika virtual communities som bistått med information och självutlämnande svar.

---

# 1 Inledning

I inledningen av arbetet med denna studie var jag besluten att finna en lämplig översättning av ordet community, men då det finns så många svenska översättningar<sup>1</sup> (Norstedts engelska ordbok, 1998) som har så olika betydelse, har jag bestämt mig för att i tydlighetens namn genomgående använda mig av uttrycken community respektive virtual community. Däremot anser jag det vara viktigt att uttrycka vad begreppen inbegriper i denna studie, och en arbetsdefinition lämnas därför i avsnitt 1.2.

En av de starkaste trenderna inom IT-området just nu är elektronisk handel. Alla talar om ”Den nya ekonomin”, och vikten av att lyckas med sina webbsatsningar. ”Dot-com”-företagen (Amazon.com, Boo.com, Letsbuyit.com, m.fl.) växer upp som svampar på Internet, och e-business sägs vara en förutsättning för att överleva i den nya nätekonomin (Hagel & Armstrong, 1997). Samtidigt har virtual community blivit ett hett begrepp, och många företag hänger på trenden att koppla en virtual community till sina nätaffärer i tron att de kommer att tjäna en förmögenhet. Men är det verkligen så enkelt? Uppstår community om man bara samlar ihop tillräckligt många människor på samma ställe? Denna och liknade frågor diskuteras i uppsatsen, som fokuserar på vilken roll en moderator kan ha i en virtual community.

För att måla upp den rådande situationen följer här en bakgrundsbeskrivning som leder fram till var vi står idag.

## 1.1 Bakgrund

### ARPANET

Under 1960- och tidigt 1970-tal lades grunden till det som sedermera kom att kallas Internet. USA's försvarsdepartement och ett flertal universitet kopplade då, via DARPA (Defense Advanced Research Program Agency), samman datorer till nätverket ARPANET (Jones, 1995a, Shields, 1999). Till en början kommunicerade forskare via ARPANET genom att en person skickade ett meddelande till en annan person, men då man fann att meddelanden ofta innehöll information som berörde många användare, skapades mailinglistor, vilka tillät en person att skicka ett meddelande till en central plats varifrån meddelandet vidarebefordrades till alla som antecknat sig på listan. Kommunikationen var asynkron, vilket innebär att den inte skedde i realtid. Forskarna fick på detta sätt möjlighet att dela med sig av sina resultat trots att de inte träffades personligen. Genom ARPANETs mailinglistor utvecklades ett forskarcommunity som existerade tack vare den virtuella kommunikationen.

### Newsgroups

Så småningom specialiserades listorna till olika ämnen och så kallade newsgroups uppstod. Newsgroups samlar meddelanden centralt och responsen på dessa meddelanden kan uppgå till allt från några få till tusentals svar. Den största samlingen newsgroups kallas USENET. USENET startade 1980 (Hafner & Lyon, 1996) och är en massiv förvaringsplats för tusentals

---

<sup>1</sup> **1** the ~ det allmänna, staten, samhället **2** samhälle; samfund; koloni; gemenskap; brödraskap; [folk]grupp; **3** gemenskap; gemensam besittning **4** umgänge

---

---

newsgroups tillgängliga från nästan alla datorer med en koppling till Internet (Jones, 1995a). Stone (1991) menar att newsgroups var den första formen av virtual communities baserade på informationsteknologi, och här kunde ju communitykänslan växa sig starkare när det gemensamma intresset i och med uppdelningen i olika newsgroups blev tydligare.

## **MUD**

I början av 1980-talet utvecklades så möjligheten att chatta med andra i realtid. I England växte så kallade MUDs (på svenska även kallat MUDdar) fram. MUD står för "Multi-User Dungeon" (vilket har sitt ursprung i rollspelet "Dragons and dungeons"), men kan också läsas ut "Multi-User Domain", eller "Multi-User Dimension" (Reid, 1995). En MUD (Turkle, 1995) är en virtuell värld där personer genom kommandon skapar fantasifulla miljöer, situationer och avatarer (personlighetsbeskrivningar). Kommunikationen sker synkront till skillnad från email och konferenssystem där kommunikationen sker asynkront. MUDdarna gav användarna en känsla av medlemskap, och detta kombinerat med realtidskommunikationen medförde att vi-känslan förstärktes ytterligare.

## **Fler nätverk leder till Internet**

Ungefär samtidigt hade problem börjat uppstå i USA på grund av att få universitet hade tillgång till ARPANET, och då löneskillnaderna mellan universitet och industri var stora lockades många forskare över till industrin. Det ansågs orimligt ur bland annat ekonomisk synpunkt att koppla upp alla universitetet till ARPANET och forskningen på universiteten tycktes hotad. Lösningen verkade vara ett nätverk för universitetens datorforskare, som samtidigt var öppet för privata forskningsinstitut, och CSNET startades. 1986 var nästan alla computer scienceavdelningar i USA, samt ett stort antal privata datorforskningsinstitut, kopplade till CSNET, som hade blivit finansiellt stabilt och självförsörjande. I mitten av 1980-talet bildades tack vare CSNETs framgång alltfler nätverk, och när dessa började kunna kommunicera med varandra med hjälp av TCP/IP-protokoll, kom samlingen av nätverk att benämnas Internet (Hafner & Lyon, 1996).

## **WWW**

Användningen av Internet underlättades väsentligt när CERN<sup>2</sup> (Coseil Europeen pour la Recherche Nucleaire) i slutet av 1980-talet introducerade det världsomspännande World Wide Web (Sudweeks & Simoff, 1999), vilket är ett nätverk av websajter som kan sökas och hämtas med specialprotokollet HTTP (Hypertext Transfer Protocol). Tim Berners-Lee, skaparen av WWW (Hafner & Lyon, 1996), förklarar skillnaden mellan Internet och webben på följande sätt:

*"The Web is an abstract (imaginary) space of information. On the Net, you find computers -- on the Web, you find document, sounds, videos,.... information. On the Net, the connections are cables between computers; on the Web, connections are hypertext links. The Web exists because of programs which communicate between computers on the Net. The Web could not be without the Net."*

(Berners-Lee, i Griffiths: 1999)

---

<sup>2</sup> ett forskningslaboratorium i Geneve, numera kallat European Laboratory for Particle Physics

---

I slutet av 1992 fanns 50 websajter i världen, och ett år senare var antalet uppe i 150 (Griffiths, 1999). Nu har antalet fullkomligt exploderat och utbudet är långt ifrån överskådligt. De som finner sin plats på nätet upplever ofta en känsla av gemenskap, då de på ett enkelt sätt kan söka sig fram till människor med samma intressen, utan att de behöver ta hänsyn till var i världen de befinner sig (Benedikt, 1991; Rheingold, 1993; Baym, 1995; Argyle, 1996; Fernback, 1997). Rheingold (1993) citerar Licklieder & Taylor från 1968 när de ställde frågan *"What will online interactive communities be like?"* De menade att:

*"In most fields they will consist of geographically separated members, sometimes grouped in small clusters and sometimes working individually. They will be communities not of common location, but of common interest..."*

(Licklieder & Taylor, i Rheingold: 1993, s. 64)

### **The WELL**

Ett exempel på en sådan "community of common interest" är The WELL (Whole Earth 'Electronic Link), som idag räknas som den största och mest inflytelserika online-communityn (Rheingold, 1993; Hafner, 1997; Hagel & Armstrong, 1997). The WELL har sina rötter i San Francisco Bay-området och började som ett kulturellt experiment av och för människor med alternativ livsstil, många var intellektuella och hade bott i kollektiv. The WELL är ett UNIX-baserat datorkonferenssystem som startades 1985 av, som Hafner (1997) uttrycker det:

*"...baby boomers in their late 30s and early 40s, smart and left-leaning without being self-consciously PC, mostly male, many with postgraduate degrees. They had come of age in the '60s, and in The Well they found something of a club."*

(Hafner: 1997)

Det var under The WELL's andra år som folk började se den som en community. Den ena orsaken till detta var, enligt Hafner (1997), att en kvinna upprört många deltagare genom sina ondskefulla och oftast oprovocerade personliga påhopp. Deltagarna i The WELL upplevde att hon gjorde intrång i deras community, och de kände sig tvungna att tillsammans möta problemet. Den andra sammanlänkande faktor som Hafner (1997) pekar på, var att medlemmarna i The WELL började ha fysiska möten i form av partyn för sina medlemmar. Problem som uppstod online, löstes ofta offline och vice versa. När The WELL med tiden växte sig allt större började mindre grupper knoppa av och bilda småcommunities. Rheingold (1993) menar att communities finns på flera nivåer och ser "the Net" (hela Internet) som en meta-community. Han skriver om *"the first such community, the ARPANET"*, och historien med "Green Card-spammet" nedan, visar att även USENET upplevts som en enda stor community över newsgroup-gränserna.

### **"The Green Card Spam"**

Ray Everett-Church (1999) berättar att han arbetade som informatör på American Immigration Lawyers Association (AILA) när han för första gången fick uppleva spamming. En dag när han kom till sitt arbete överöstes han med förargade fax och telefonsamtal från

---

organisationens medlemmar. Orsaken var att två jurister, Canter och Siegel, hade skickat ut reklam för ett Green Card-lotteri till olika USENET-grupper. Trots att medlemmarna tillhörde olika grupper inom USENET upplevde de ändå att de tillhörde en gemenskap, som hade attackerats utifrån. Det fanns inga skrivna regler för deras gemenskap, men de hade ändå en outtalad känsla för vad som var rätt och fel. De upprördes av att någon hade skickat kommersiella meddelanden till deras intressegemenskap, och menade att Canter och Siegel hade brutit mot en social regel. Om sociala regler finns, så innebär det att en social kontext existerar, och därmed kan man betrakta spam-offren som en virtual community.

### **Nya gemenskaper**

För många människor världen runt har Internet blivit en plats dit de instinktivt vänder sig både för att söka information och för att kommunicera med andra. I takt med att människor upplever samhället som mer individualistiskt och att vi får mindre kontakt med våra grannar, samtidigt som den teknologiska utvecklingen har givit oss möjligheterna, hittar fler och fler nya gemenskaper på nätet. Virtual communities dyker upp överallt, med olika syften och målgrupper. Vissa är kostnadsfria, andra avgiftsbelagda. En del kräver medlemskap, andra är öppna för alla. Vem du än är kan du vara säker på att det finns en virtual community som rör dina intressen.

## **1.2 Arbetsdefinition**

I litteraturen finns en mängd varierande definitioner av begreppet virtual community. Detta avsnitt ägnas därför åt en mycket kort beskrivning av hur virtual community uppfattas. En utförligare diskussion kommer i teoriavsnittet.

Som tidigare nämnts finns det många svenska översättningar av community, och Van Vliet & Burgers (1987) menar att begreppet community, precis som begreppen intelligens och social klass, ofta har så bred förklaringsvariabel att det är svårt att uppnå konsensus angående dess precisa definition. De exemplifierar med Hillery's klassiska uppställning från 1955, över de 94 olika definitioner av community som han hade funnit i litteraturen. I ljuset av detta ter det sig inte så märkligt att det även finns ett otal oliklydande definitioner av begreppet *virtual community*. Följdriktigt finner man oftast i litteratur angående virtual communities angivelser av definitioner i anslutning till begreppet.

Det som de flesta forskare verkar vara överens om är att virtual communities existerar i och har sina huvudsakliga verksamheter och aktiviteter förlagda till cyberrymden. Brown (1999) menar att community troligen är det mest överanvända ordet i Internets historia. Enligt henne är sant community möjligheten att ansluta till människor med liknande intressen. Det måste vidare finnas en viss grad av aktivitet för att vara riktigt att använda uttrycket virtual community. Rheingold definierar virtual community som:

*"social aggregations that emerge from the Net when enough people carry on those public discussions long enough, with sufficient human feeling, to form webs of personal relationships in cyberspace."*

(Rheingold: 1993, s. 5)



---

Han talar även om virtuella gemenskaper som:

*”a group of people who may or may not meet one another face to face, and who exchange words and ideas through the mediation of computer bulletin boards and networks.”*

(Rheingold: 1992, s. 1)

Erickson (1999) menar att följande faktorer ingår i begreppet virtual community:

- Medlemskap: det finns en form av medlemskap och uteslutande.
- Relationer: medlemmarna formar relationer sinsemellan.
- Engagemang och generaliserad samverkan: en medlem kan hjälpa en annan tack vare att de tillhör samma community, inte på grund av ett personligt förhållande.
- Gemensamma värderingar och praxis: communitymedlemmar kan ha en gemensam uppsättning angelägenheter, värden, mål, praxis, procedurer och symboler. Communities har oftast en gemensam historia, och gemensamma artefakter och platser.
- Gemensam nytta: communities deltar i skapande, kontroll och distribution av olika former av gemensam nytta.
- Varaktighet: ovan nämnda karakteristika har betydelse enbart då communityn som en helhet förväntas ha en långvarig existens.

Hamman (1999) definierar community som:

*”(1) a group of people (2) who share social interaction (3) and some common ties between themselves and the other members of the group (4) and who share an area for at least some of the time.”*

(Hamman: 1999)

Jag skulle vilja formulera arbetsdefinitionen som att en virtual community är en grupp människor som tack vare ett gemensamt intresse har en upprepad och reglerad form av social interaktion i cyberrymden. Människorna behöver inte ha träffats i den fysiska verkligheten, de behöver inte ha mer än minsta gemensamma intressenämnare, kontakten är återkommande – utan att vara tidsbunden, den regleras av någon form av medlemskap och normer för interaktionen, interaktionen består i huvudsak av kommunikation, och platsen för interaktionen är virtuell, icke-fysisk.

### **1.3 Moderatorbegreppet**

I många fall där människor samlas för att kommunicera med varandra finns någon form av diskussionsledarfunktion. I skolan finns en lärare eller föreläsare, styrelser och domstolar har en ordförande, tvistande parter har en medlare. På konferenser med paneldebatter brukar

---

diskussionsledaren kallas moderator, och det är även det begrepp som används i virtual communities. En moderator är, enligt Prismas engelsk-svenska ordbok från 1988, en förhandlingsledare; en ordförande; eller en programledare. Norstedts engelska ordbok från 1998 definierar moderator som en skiljedomare; medlare; ordförande eller förhandlingsledare. En moderator kan alltså ha olika roller, gemensamt för dem alla är att moderatorn för att kunna utöva sin roll måste ha tilldelats en maktposition i sammanhanget. Moderatorn har rätt att bryta in i diskussioner och även att avbryta dem.

## **1.4 Problembeskrivning**

Bland de stora förändringar som de senaste årens IT-utveckling medfört, märks att marknadsbegreppet förändrats, från att innebära en fysisk plats man går till för att göra sina inköp, till att även innefatta den elektroniska marknadsplatsen. Enligt Stjernqvist (1997) kan den elektroniska marknadsplatsen användas som virtuellt visningsrum, och även vara ett medium för kommunikation mellan leverantör och kund. Många elektroniska handelssajter har dock misslyckats med att uppnå sina mål, då de inte har klarat av att skapa övertygande anledningar för kunder att ändra sitt köpbeteende. Wilson (citerad i Werry, 1999) menar att communityn är det element som saknats i tidigare misslyckade e-handelssatsningar. En förhoppning med att använda virtual communities som marknadsplats är att konsumenterna ska bli stamkunder på sajten, med alla fördelar det innebär för besöksfrekvens, samt den tid och uppmärksamhet de ägnar innehållet (Hagel & Armstrong, 1997; Kotler et al, 1999).

*”Communities redefine markets by becoming the markets.”*

(Hagel & Armstrong: 1997, s. 206)

Många stora amerikanska gratistjänster för websidor (AOL, GeoCities, theglobe.com, Xoom, Tripod, Angelfire, m.fl.) påstår att de har virtual communities, men är det verkligen vad det handlar om när de bara har en massa statiska hemsidor och ingen kontakt existerar mellan hemsidornas ägare? Janelle Brown, som själv har en hemsida hos GeoCities, konstaterar:

*”GeoCities may call itself the "largest and fastest growing community of personal Web sites on the Internet," but there's no community to be found in my neighborhood.”*

(Brown: 1999)

Brown (1999) menar att sant community – möjligheten att få kontakt med människor med liknande intressen – mycket väl kan vara nyckeln till den digitala världen, men att begreppet har urvattnats och förfalskats till att beskriva även de svagaste kopplingar, den minimalaste interaktivitet. Att det finns en anslagstavla med några få poster, eller ett chat room med några tonåringar som utbyter information om ålder och kön, eller en hemsida med en emailadress, betyder, enligt Brown, inte att människor formar någonting värt namnet community. Brown menar vidare att detta är extra tydligt på *”the free Web page services – sites like GeoCities or theglobe.com”* som ger bort webutrymme gratis och sedan säljer annonsutrymme baserat på

---

den trafik som användargenererat innehåll attraherar. Enligt Brown har dessa företag varit Wall Street's gullgrisar på sista tiden, men att det återstår att se om de kan hålla sina löften om storvinster till investerarna och aktieägarna. Löften som baserats på de astronomiska medlemssiffror deras "communities" har. Brown menar att det dock är stor skillnad på vad som är hype, och vad som egentligen försiggår på dessa sajter:

*"Few of the members actually seem to be communicating with one another. Most people, it seems, just want a place to slap up a picture of their cat."*

(Brown: 1999)

Vad är det då som krävs för att människor ska lockas till en virtual community? Varför är vissa virtual communities livfulla med stark community-känsla, medan andra inte utvecklas längre än till en anonym trappuppgång där ingen bryr sig om att ens hälsa på grannarna? Man har sin egen sida – eller lägenhet, med en emailadress – eller en ringklocka, men även om ingen tittar in är man ganska nöjd med tillvaron som den är. Får man problem ringer man till fastighetsskötaren, i övrigt rullar livet på.

Beror framgången på vilka som söker sig till en virtual community? Är det medlemmarnas personlighet – eller sammansättning – som spelar in? Eller är essensen vilket intresse som har lockat människorna dit? Är designen avgörande, eller hur tekniken fungerar? Krävs det att någon uppmuntrar medlemmarna att göra nya inlägg, så att diskussionerna hålls igång? Att någon håller rent från sådant som inte hör hemma i gemenskapen?

Är virtual communities laglöst land, eller finns det lagar och regler även i cyberrymden? Om det finns regler för hur interaktionen i virtual communities ska fungera, hur efterföljs i så fall dessa? Och av vem? Finns det över huvud taget en moderator, och vad är i så fall dennes uppgift? Är det att styra eller att stödja? Eller är det något helt annat? Hur ser moderatorns roll ut i virtual communities, och vad beror den av?

## **1.5 Forskningsfråga**

Virtual communities håller på att bli vår viktigaste kommunikationskanal, genom vilken vi når våra marknader, anställda och likar. För att skapa detta krävs en investering, precis som för alla andra stora tekniska system. Det handlar alltså om ett implementeringsproblem och en viktig fråga i sammanhanget är vilken mänsklig interaktion som behövs för att satsningen ska lyckas. Det läggs mycket pengar och energi på att bygga systemen, vilket innebär att det finns krav på att satsningen måste lyckas, men ännu är det få som vet hur. Uppsatsen diskuterar vilka framgångsfaktorer som är viktiga i virtual communities, med fokus på hur moderatorrollen ser ut.

## **1.6 Syfte**

Enligt Eriksson & Wiedersheim-Paul (1997) innebär angivelse av syfte med en undersökning exempelvis att man anger vad man vill åstadkomma och vad resultaten ska kunna användas till. Ett beskrivande syfte innebär enligt ovanstående källa att man identifierar och kartlägger,

---

väljer perspektiv, observerar, registrerar, tolkar och så vidare. Detta magisterarbets syfte är att studera och beskriva moderatorns roll i tre virtual communities för att kartlägga hur moderatorns roll ser ut, samt att göra en jämförelse av moderatorns roll i olika virtuella gemenskaper.

### **1.7 Avgränsning**

Arbetet gör inte anspråk på att presentera en slutgiltig lösning på de problem som diskuteras. Istället är den bakomliggande avsikten att belysa de problem som kan finnas i samband med virtual communities, och i förlängningen informationsteknologiska innovationer över huvud taget.

Studien berör inte på vilket sätt man bildar en virtual community, eller vilka kostnader som är involverade. Istället fokuseras tre existerande virtual communities, och utifrån dem diskuteras de beskrivna problemen.

### **1.8 Disposition**

I avsnitt två presenteras det teoretiska ramverk som ligger till grund för studien, samt en del av den forskning som hittills har utförts på området. Avsnitt tre innehåller en metoddiskussion, och en beskrivning av den metod som använts i studien. Sist i avsnittet redovisas det material som använts i studien. I avsnitt fyra redovisas studiens resultat. Uppsatsen avslutas med att de erhållna resultaten diskuteras i avsnitt fem.

---

## 2 Teori

### 2.1 Den tredje platsen

Oldenburg (1989) skriver i boken "The Great Good Place" om de tre viktiga platser som finns i varje människas liv, och det är platsen där vi bor, platsen där vi arbetar och platsen där vi samlas för att umgås. Som exempel på vad han kallar den tredje platsen nämner Oldenburg caféer, pubar och torg, och han menar att huvudaktiviteten på den tredje platsen är konversation. Den tredje platsen finns på neutral mark och tjänar till att utjämna sociala skillnader mellan besökarna.

*"Nothing more clearly indicates a third place than that the talk there is good; that it is lively, scintillating, colorful, and engaging."*

(Oldenburg: 1989, s. 26)

Vidare menar Oldenburg att om den tredje platsen ska fylla sitt syfte ska man kunna gå dit ensam vid nästan vilken tid som helst på dagen eller kvällen med förvissning om att bekanta kommer vara där. De som har tillgång till tredje platser besöker dem regelbundet, men inte så punktligt och troget som i förhållandet till jobb eller familj. Det finns inga bestämda tider, det kan gå dagar emellan besöken. Vissa besök är korta, andra längre. Det finns en ledighet i ankomst och avgång, och en inkonsistens i medlemskap vid en viss timme eller dag. Motsvarande är aktiviteten som pågår på tredje platser i stort oplanerad, icke schemalagd, oorganiserad, och ostrukturerad. Här ligger dock charmen, enligt Oldenburg.

Oldenburg fortsätter med att det måste vara lätt att ta sig till tredje platser. Är det besvärligt att ta sig dit gör man det inte, han tar de engelska pubarna som exempel. Där är det stamgästerna som dominerar, inte på grund av sitt antal, utan för att de känner sig som hemma och deras acceptans av nya ansikten är avgörande. Världens välkomnande är, om än viktigt, inte det mest betydande. Alla stamgäster var ju från början nykomlingar, och därför är acceptansen av nykomlingar avgörande för fortsatt vitalitet på den tredje platsen.

*"All great cultures have had a vital informal public life and, necessarily, they evolved their own popular versions of those places that played host to it."*

(Oldenburg: 1989, s. xi)

### 2.2 Cyberspace

De senaste 150 åren har nya kommunikationsteknologier medfört fundamentala och snabba samhällstransformationer (Harasim, 1993). Under denna relativt korta tidsrymd har stora innovationer som radikalt förändrat hur människor kommunicerar blivit integrerade i vår vardag. Telekommunikationer är en fundamental komponent av politiskt, ekonomiskt, och personligt liv idag. Dessa nya kommunikationsteknologier har möjliggjort skapandet av en helt ny "plats" – cyberspace. Uttrycket cyberspace myntades av författaren William Gibson i

---

hans science fictionroman *Neuromancer* från 1984, och liknas där vid en samstämmig hallucination.

*"Cyberspace. A consensual hallucination experienced daily by billions of legitimate operators, in every nation,...A graphical representation of data abstracted from the banks of every computer in the human system. Unthinkable complexity. Lines of light ranged in the non-space of the mind, clusters and constellations of data. Like city lights, receding..."*

(Gibson: 1984, s. 51)

Fernback (1997) menar att den allt vidare spridda användningen av CMC<sup>3</sup>-teknologier har tvingat oss att omvärdera vår uppfattning av begreppet plats. Rheingold (1993) menar att cyberspace är det namn vissa använder för att beteckna den konceptuella rymd där ord, mänskliga relationer, data, välstånd, och makt manifesteras av människor som använder CMC-teknologi. Benedikt (1991b) menar att cyberspace är *"a place where nothing is forgotten and yet everything changes"*.

*"Cyberspace: A new universe, a parallel universe created and sustained by the world's computers and communication lines. ... Accessed through any computer linked into the system; a place, one place, limitless; entered equally from a basement in Vancouver, a boat in Port-au-Prince, a cab in New York, a garage in Texas City, an apartment in Rome, an office in Hong Kong, a bar in Kyoto, a cafe in Kinshasa, a laboratory on the moon."*

(Benedikt: 1991b, s. 1)

Benedikt (1991b) ser alltså cyberspace som ett parallellt universum, en gränslös plats, tillgänglig från världens alla hörn. Han menar vidare att cyberspace är en virtuell värld, som består av datornätverk och olika kommunikationstekniker:

*"Cyberspace is a globally networked, computer-sustained, computer-accessed, and computer-generated, multidimensional, artificial, or "virtual reality". In this reality, to which every computer is a window, seen or heard objects are neither physical nor, necessarily, representations of physical objects but are, rather, in form, character and action, made up of data, of pure information."*

(Benedikt: 1991a, s. 122)

Benedikt (1991a) menar uppenbarligen att cyberspace och virtual reality är samma sak, medan Hillis (1996) har ett något annorlunda synsätt:

*"...virtual reality (VR) – a term confusingly interchanged with cyberspace but here understood as the technical means of access to the 'parallel', disembodied and*

---

<sup>3</sup> Computer-Mediated Communication, dvs datorstödd kommunikation

---

*increasingly networked visual 'world' named cyberspace. An increasing variety of virtual technologies offers windows on to this cyberspatial environment that also has been defined as one in which the user feels present ... yet where things have no physical form and are composed of electronic data bits and particles of light."*

(Hillis: 1996, s. 70)

Även Hillis (1996) uppfattar cyberspace som en parallell värld, men lägger alltså en skillnad i att virtual reality är de tekniska medel som ger oss tillträde till cyberspace.

Precis som Benedikt (1991a; 1991b) trycker Fernback (1997) på att åtkomst till cyberspace inte beror på var i världen man befinner sig, utan att geografins begränsningar kan besegras med hjälp av cyberspace.

*"...cyberspace is a repository for collective cultural memory – it is popular culture, it is narratives created by its inhabitants that remind us who we are, it is life as lived and reproduced in pixels and virtual texts. It is sacred and profane, it is workspace and leisure space, it is a battleground and a nirvana, it is real and it is virtual, it is ontological and phenomenological. Cyberspace is an arena of power; CMC users act every day on the assumption that the tyranny of geography can be overcome within cyberspace."*

(Fernback: 1997, s. 37)

Fernback (1997) har som synes en dualistisk syn på cyberspace, vilket innebär att han ser en samtidig förekomst av motsatta tendenser. Detta kommer till uttryck även i följande kommentar:

*"Cyberspace is public space; at the same time, cyberspace is private space where, via e-mail, two users can argue politics or fall in love, or several users on a private listserver can strategize a meeting or discuss the finer points of a classroom lecture."*

(Fernback: 1997, s. 39)

John Perry Barlow (1996) kallar cyberspace "The Electronic Frontier", med syftning på "The American Frontier", och förklarar det med att det i hög grad liknar 1800-talets amerikanska västern i dess naturliga preferens för sociala uttryck som stammar från omständigheterna snarare än från vad som påtvingas utifrån. Innan västern var fullt ut civiliserat, skapades ordning enligt en oskriven "Code of the West", som hade etikettbegreppets följsamhet snarare än lagbegreppets rigiditet. Etik var med andra ord viktigare än regler. Förståelse föredrogs före lagar, vilka Barlow menar var svåra att genomföra i vilket fall.

Harasim (1993) menar att datornätverk inte längre är främst verktyg med vilka vi nätverkar, utan att de har börjat uppfattas som platser där vi nätverkar – en nätvärld – och att datorskärmen är ett fönster till denna värld. Harasim (1993) skiljer på tre olika typer av nätvärldar: *social networkds*, *networkplaces* och *educational networkds*. Nätverksplatserna är i

---

huvudsak ägnade åt arbetsrelaterad kommunikation, utbildningsnätvärldarna åt utbildning och lärande och de sociala nätvärldarna åt i stort sett allt annat, främst socialt umgänge.

När kommunikationen i cyberspace blir alltmer strukturerad menar man att community uppstår. Quartermann (1993) konstaterar att snabbare nätverk leder till nya tjänster, sedan till nya användningsområden, och därefter till community. Han menar att när man väl kan ta sig till andra platser och tillbaka, börjar man upptäcka att vissa platser känns trevligare än andra, eller att man får mer arbete uträttat. Folk börjar frekventera dessa platser, och vissa utvecklas till communities. Fernback (1997) uttrycker det som att *"...new and reproduced patterns of social relations are evident in cyberspace as the desire to control virtual space results in the formation of so-called 'cybercommunities'."* Howard Rheingold (1999) menar dock att vi ibland är lite för snabba med att kalla fenomen för nyheter:

*"Communication technologies, from alphabets to Internets, have been changing the nature of communities for nearly 10,000 years. We just did not know it until recently."*

(Rheingold: 1999)

Rheingold (1999) menar alltså att Internet har förändrat kommunikationens natur. Internet har även, som vi såg i inledningen, förändrat communityns natur. På samma sätt som Hillis (1996) menar att virtual reality ger oss tillträde till cyberspace, ger Internet oss tillträde till community. Hillis (1996) skiljer på virtual reality och cyberspace. På motsvarande sätt måste vi skilja på Internet och community. Internet är teknik: sladdar, hubbar, protokoll och datorer – som stöder vår uppfattning om community. Tänk på hur vi uppfattar våra communities – de vi inte kan betrakta som fysiska. Vi gör uppdelningar i kultur och subkultur; vi talar om Göteborgs undre värld. Det handlar om en upplevelse bortom geografi. Virtual community är en uppfattning bortom tekniken!

## **2.3 Virtual communities**

Under närmare ett sekel har människor på många platser i världen flyttat från landet till städerna, och därmed fått en känsla av främlingsskap och förlorad community (Godwin, 1996a). I ökande grad blir det dock möjligt att återskapa den förlorade communityn i cyberrymden genom att man formar *"communities of interest"* som inte är bundna av geografiska tillfälligheter. Men är detta verkligen community?, undrar Godwin (1996a), och frågar vidare:

*"Can you call someone a 'neighbor' if you can't see her face or hear her voice? Is 'the virtual community' something real, or is it 'a consensual hallucination', like science-fiction author William Gibson's notion of cyberspace?"*

(Godwin: 1996a, s. xv)

Rheingold (1993) för ett liknande resonemang:

---



---

*"CMC offers tools for facilitating all the various ways people have discovered to divide and communicate, group and subgroup and regroup, include and exclude, select and elect. When a group of people remain in communication with one another for extended periods of time, the question of whether it is a community arises. Virtual communities might be real communities, they might be pseudocommunities, or they might be something entirely new in the realm of social contracts, but I believe they are in part a response to the hunger for community that has followed the disintegration of traditional communities around the world."*

(Rheingold: 1993, s. 62)

Argument om communityns ändrade natur dateras åtminstone ett sekel tillbaka, till den sociologiska debatten om de traditionella Gemeinschaft communities och de gesellschaft societies som dök upp då (Rheingold, 1999). Detta diskuteras utförligare i metodavsnittet.

Altman & Wandersman (1987) konstaterar att begreppet community är vida använt i socialvetenskapen, men att det finns en viss tvetydighet associerat med dess användning, då dess många betydelser inte alltid är exakt differentierade. De anser att det finns två huvudsakliga sätt att beskriva community – geografiskt, exempelvis grannskap, och som en uppsättning relationer och resurser, exempelvis sociala nätverk. De menar dock att trenden verkar gå mot att man själv väljer sitt community, utan att vara bunden av geografiska begränsningar.

*"there is some controversy and debate about the importance or lack of importance of the geographical neighborhood; that is, the idea of community as place ... Because technology, communication, transportation, and life-styles have made the city "smaller", neighborhoods may be losing some of the importance they once had... There may be a shift from a neighboring of place to a neighboring of taste."*

(Altman & Wandersman: 1987, s. xvii)

Rheingold (1993) menar på liknande sätt att vi i det traditionella samhället söker i våra bekantskapskretsar efter människor som delar våra värden och intressen. I ett virtual community kan vi istället gå direkt till den plats där våra favoritämnen diskuteras, sedan bekanta oss med dem som delar våra passioner, eller som använder ord på ett sätt vi uppskattar.

*"You can't simply pick up a phone and ask to be connected with someone who wants to talk about Islamic art or Californian wine, or someone with a three-year-old daughter or a thirty-year-old Hudson; you can, however, join a computer conference on any of those topics, then open a public or private correspondence with the previously unknown people you find in that conference."*

(Rheingold: 1993, s. 67)

---

Enligt Stone (1991), är virtual communities inte alls ett så nytt fenomen som man kan förledas att tro på grund av dess explosionsartat ökande popularitet. Hon menar att cyberspace, utan sin högteknologiska stämpel, delvis är idén med virtual community, och att de tidigaste cyberrymderna kan ha varit virtual communities:

*"passage points for collections of common beliefs and practices that united people who were physically separated. Virtual communities sustain themselves by constantly circulating those practices."*

(Stone: 1991, s. 85)

Stone menar att det finns fyra epoker i de virtuella systemens historia, och att början av varje epok signaleras av en förändring i karaktären av mänsklig kommunikation. Över tiden förmedlas mänsklig kommunikation i ökande grad av teknologi. Tack vare att förändringstakten i teknologisk utveckling ökar med tiden, är de senare epokerna kortare, men Stone menar att ungefär samma mängd information utbyts i varje. Då basen i virtual communities är kommunikation, menar Stone att detta verkar vara ett rimligt sätt att dela upp fältet. Epokerna ser ut så här:

Epok 1: Texter. [Från mitten av 1600-talet och framåt]

Epok 2: Elektronisk kommunikation och underhållningsmedia [1900+]

Epok 3: Informationsteknologi. [1960+]

Epok 4: Virtual reality och cyberspace. [1984+]

### **Epok 1**

Epok 1 startar, enligt Stone, 1669 när Robert Boyle uppfann *"the boring academic paper"*. Boyle skapade vad han kallade ett *"community of likeminded gentlemen"* för att validera sina vetenskapliga experiment. Genom att han omsorgsfullt förde detaljerade anteckningar kunde en grupp människor bevittna hans experiment utan att vara fysiskt närvarande. Som en konsekvens av detta antogs att tråkigt skrivande var troligt att indikera vetenskaplig sanning. Boyle's produktion av den detaljerade akademiska artikeln var så framgångsrik att den fortfarande är mallen för vetenskaplig noggrannhet. Stone menar att texter i den första epoken blev sätt att skapa, och senare kontrollera, nya sorters communities.

### **Epok 2**

Epok 2, perioden av tidiga elektroniska virtual communities, började på 1900-talet med uppfinnandet av telegrafan och fortsatte med musik-communities, alltså när radion tog över den uppgift som tidigare konserthallen hade haft. Istället för att fysiskt mötas i konserthallen samlades folk hemma framför radion, fysiskt skilda från varann, men ändå på ett sätt samlade.

*"The apex of this period was Franklin Delano Roosevelt's radio fireside chats, creating a community by means of readily available technology."*

(Stone: 1991, s. 86)

---

Istället för att tala till ett par hundra representanter för folket, använde Roosevelt radion som en maskin för att förflytta lyssnarna till hans vardagsrum. Radion var envägskommunikation, men tack vare den kunde folk börja uppfatta närvaro på ett nytt sätt. På grund av radion och produktionen av community som den medförde och underlättade, var det nu möjligt för miljoner människor att vara närvarande på samma plats – sittande mittemot Roosevelt i hans vardagsrum. Denna syn medför ett nytt, annorlunda, och komplext sätt att uppleva relationen mellan den fysiska mänskliga kroppen och "jaget" som bebor den. Roosevelt gick inte in fysiskt i lyssnarnas vardagsrum, han bjöd in lyssnarna i sitt. I en mening, var lyssnaren på två ställen samtidigt – kroppen hemma, men "jaget" som tillhörde kroppen, på en imaginär plats med en annan person. Denna plats möjliggjordes och konstruerades med assistans av en särskild teknologi. I fallet med Roosevelt var teknologin en apparat som medlade mellan en fysisk lokalisering och ojämförbara verkligheter – med andra ord, ett gränssnitt. I virtuella system är ett gränssnitt det som medlar mellan den mänskliga kroppen (eller kropparna) och ett tillhörande "jag" (eller flera "jag"). Denna dubbla syn på "var" "personen" finns, och det motsvarande problemet det kan orsaka att tänka på "vem" vi talar om när vi diskuterar en så problematisk "person", underliggande strukturen hos senare virtual communities.

Filmen, och senare, televisionen, mobiliserade också en liknande kraft att organisera känslomässiga sociala grupper. Ett av de avgjort bästa exemplen på ett virtual community på slutet av 1900-talet är Trekkies, en enorm, heterogen grupp delvis baserad på handel, men mest på en uppsättning idéer. Den fiktiva communityn "Star Trek" och fantasycommunityn Trekkie upprätthåller ömsesidigt varandra på komplexa sätt över gränserna genom text-, film- och videogränssnitt.

### **Epok 3**

Epok 3 började med eran av informationsteknologi. De första virtual communities baserade på IT var online-BBS:erna i mitten av 1970-talet. Dessa var inte beroende av det vidspridda ägandet av datorer, snarare av terminaler. BBS:er uppkallades efter deras uppfattade funktion – virtuella platser, fysiska anslagstavlor, där folk kunde sätta upp notiser för allmän läsning. De första lyckosamma BBS-programmen var primitiva, och lät vanligtvis användaren söka efter meddelanden alfabetiskt, eller helt enkelt att läsa meddelanden i den ordning de skickades. Dessa program såldes av sina upphovsmän för små summor, eller gavs bort som "shareware" – en del av den tidiga visionära etiken hos elektroniska virtual communities. Idén med shareware, uttalat av de många programmerare som skrev shareware-program, var att datorn var en passage där man cirkulerade koncept om community. Det viktiga med shareware, snarare än att göra en omedelbar vinst för producenten, var att nära communityn i förhoppning om att i slutänden få sådan näring tillbaka.

### **Epok 4**

Den enskilt mest avgörande händelsen för utvecklingen av fjärde stadiets virtual communities under Epok 4 var publikationen av William Gibsons (1984) science fictionroman Neuromancer. Neuromancer representerar skiljelinjen mellan 3:e och 4:e epoken, inte för att den signalerade någon teknologisk utveckling, utan för att den kristalliserade en ny community, precis som Boyle's vetenskapliga artiklar gjorde i ett tidigare stadium. Det tredimensionella beboeliga cyberspace som beskrivs i Neuromancer existerar ännu inte, men

---

grundarbetet för det kan återfinnas i en serie experiment i både den militära och den privata sektorn.

Under den period då Neuromancer publicerades, fick "virtual reality" ett nytt namn och en med ens berömd social identitet som "cyberspace". Den kritiska betydelsen hos Gibson's bok berodde delvis på att den satte igång en konceptuell revolution bland de utspridda arbetare som hade sysslat med virtual reality-forskning under flera år: Allt eftersom forskargrupper förenades och upplöstes, och framgången hos företag och projekt och laboratorier steg och dalade, möjliggjorde existensen av Gibson's roman och den teknologiska och sociala fantasivärld som den artikulerade, för forskarna av virtual reality – eller cyberspace – att erkänna och organisera sig som en community.

## **2.4 Relaterad forskning**

Många av de mest kända forskarna på området har själva levt i virtual communities under en längre tid, och ger sina inifrånperspektiv på företeelsen. Howard Rheingold (1993, 1994, 1999) har producerat många skrifter om The WELL, där han har varit medlem nästan sedan starten. Han är precis som själva The WELL mycket inflytelserik och det är lätt att hitta referenser till honom i de flesta artiklar på området. Rheingold (1993) menar att man måste förstå naturen hos CMC, cyberspace och virtual communities i varje viktigt sammanhang – politiskt, ekonomiskt, socialt, kulturellt, kognitivt – och att man måste tänka tvärvetenskapligt och över nationsgränserna för att förstå och kunna kontrollera de sätt på vilka mänskliga communities transformeras av kommunikationsteknologier.

*"People are likely to do what people always do with a new communication technology: use it in ways never intended or foreseen by its inventors to turn old social codes inside out and make new kinds of communities possible. CMC will change us, and change our culture, the way telephones and televisions and cheap video cameras changed us – by altering the way we perceive and communicate. Virtual communities transformed my life profoundly, years ago, and continue to do so."*

(Rheingold: 1993, s. 80)

Stacy Horn (1998) var även hon medlem i The WELL, men trivdes inte riktigt, så hon startade den New Yorkbaserade virtual communityn Echo. I boken "Cyberville" berättar hon historien om Echo. Hon skriver att cyberspace inte har kraften att göra oss till något annat än vad vi redan är, och att information inte nödvändigtvis leder till varken förståelse eller förändring. Horn ser cyberspace som ett avslöjande, och inte ett transformerande medium.

*"Again, we are who we are. Understanding or change happens, but it is as rare and as hard to get to online as it is anywhere else. I was almost going to call this book: We Will Never Learn and I Have Proof."*

(Horn: 1998, s. 6)

---

Horn konstaterar att man inte kan välja sitt sällskap i cyberspace, precis som man inte kan välja sitt fysiska grannskap, men att "toleransmusklerna" tänjs när man tvingas att umgås med människor man ogillar. Cyberspace är precis som vilken småstad som helst i den fysiska världen och om man gillar stället så löser man de konflikter som uppstår, eller också lär man sig leva med dem. Horn menar att vi online lär oss hur samhällen är uppbyggda och sammanhållna. Horn påstår att Echo är självsanerande:

*"The true assholes – well, we're all assholes from time to time, I'm talking your relentless, never let up for a second, how-do-they-get-through-their-lives-type assholes – they don't stick around."*

(Horn: 1998, s. 18)

Horn menar att det är viktigt att inte erbjuda anonymitet, människor blir mer äkta om de vet att deras namn kopplas till allt de säger. Och visst ligger det något i det, se bara på vad folk kan vräka ur sig när de skriver anonyma insändare. När man undertecknar med sitt namn försöker man oftast hålla sig till saker man kan stå för. Enligt Horn är allt som någon virtual community har att erbjuda, en koppling till andra människor.

humdog<sup>4</sup> (1996) var positiv till cyberspace när hon gick med i The WELL, men menar att det var ett fruktansvärt misstag. Misstaget bestod i att hon litade på att ägarna och användarna av en virtual community skulle ha goda intentioner, när de kanske inte hade det.

*"... i sold my soul like a tennis shoe and i derived no profit from the sale of my soul ... furthermore, i was paying two bucks an hour for the privilege of commodifying and exposing myself [sic]."*

(humdog: 1996, s. 439)

humdog (1996) menar vidare att cyberspace inte alls är så kulturellt och etniskt diversifierat som många förespråkare menar. Hon menar att vi bör ha ett mer kritiskt sinnelag och inte bara dyka huvudstupa ut i cyberrymden. Och om du tänker efter, har du träffat någon färgad person på nätet? Jag kan inte påminna mig om att jag har gjort det, och skrämmande nog har jag aldrig tidigare ifrågasatt det heller.

Reid (1996) har studerat IRC (Internet Relay Chat) och menar att hon där funnit tydliga tecken på att man hyllar kulturella skillnader och har en stor öppenhet mot varandra, samtidigt som man behåller en aning ironisk distans från båda kulturerna. Reid (1996) menar att IRC är en postmodern community, då den har alla dess karakteristika: omsorg om diversifiering, vård av nyanser i språk och symbolism, förståelse för språkets kraft och betydelsen av sociala kontextantydningar.

Baym (1995) har undersökt r.a.t.s, en community där medlemmarna diskuterar såpoperor (rec.arts.tv.soaps) på USENET. Hon skriver att det som intresserar henne i r.a.t.s. är att under nästan ett decennium har de tusentals människor som har deltagit i r.a.t.s. skapat en dynamisk

---

<sup>4</sup> humdog använder inte versaler vid meningars början, eller i andra fall när det anses brukligt.

---

och rik community fylld med social nyansering och känsla. Baym (1995) har tagit fram ett ramverk för hur man skapar community genom CMC.

Bricken (1991) skriver om vikten av design i cyberspace. Hon menar att människan är den viktigaste komponenten. Hon ser designprocessen som ett samarbete mellan ingenjören, designern och deltagarna. Bricken menar att det har skett ett paradigmskifte från den traditionella gränssnittsdesignen till design av virtuella världar. Trots det anser jag att det fortfarande är lätt att hitta exempel på dålig design i cyberspace som inte tar någon hänsyn till att människor ska använda den.

Bromberg (1996) har gjort studier av IRC och ett flertal MUDdar. Hon menar att virtual realitys inflytande och innebörd debatteras lika häftigt bland användarna av mediet som av teoretiker, då virtual reality föreslår nya sätt att uppfatta kommunikation, verklighet, identitet och community, såväl som relationerna mellan kropp, själ och maskiner. Bromberg har identifierat fyra sociala funktioner som chattande på Internet, och då speciellt på MUDdar, uppfyller för användaren:

- Isolerade individer kan finna tröst i interaktiv datorstödd kommunikation. Detta kan fungera som ett virtuellt svar på ensamhet och avsaknad av koppling och mening i den fysiska världen.
- Identitetsspel är också en huvudfunktion i MUDdar och chatnätverk. Personlekar kan till och med överväga de seriösa aspekterna av community-byggnad då användare byter identitet av bekvämlighet.
- Den erotiska dragningen hos virtual reality måste också beaktas. Fantasi och föreställningar används ofta tillsammans med interaktiv datorstödd kommunikation för att uppfylla delade fantasier i en erotisk "*consensual hallucination*".
- Herravälde över sin omgivning tycks också vara en dragning hos datorstödda virtuella världar. I en virtual community är en kombination av datorkunnande och verbal förmåga lika med hög status och prestige. Med dessa förmågor kan användare bemästra sin virtuella omgivning.

### **Psykologiska aspekter**

Sherry Turkle (1995) har skrivit utförligt om de psykologiska och sociala implikationerna av att leva på nätet. Hon tar bland annat upp frågor om hur man i virtual communities hanterar frågor som våld, sexuella övergrepp och mord. Dvs övergrepp på den persona man har skapat i MUDden. Hur skiljer man på övergrepp i den virtuella världen mot i den fysiska? Som ett exempel diskuterar Turkle att vi i MUDden kan känna oss trygga mot den fysiska omvärldens allt grövre våld, men vad händer med tryggheten om vi plötsligt upplever att någon tar kontroll över den persona vi skapat i MUDden och tvingar den (oss) att utföra saker mot vår vilja, eller om någon helt enkelt raderar oss och talar om för de övriga deltagarna att vi har "dött"? Turkle varnar också för skapandet av en informationselit, men hon menar även att vi har möjlighet att använda virtual communities för att förbättra den fysiska communityn. Som vanligt när det handlar om tekniska innovationer måste vi använda vårt sunda förnuft och ta ansvar för våra handlingar. Enligt Stone (1991) finns det ett nära samband mellan teknologi och kultur, och hon menar att studierna av de aktörer som skapar teknologier berättar om de aktörer som skapar kulturen. Detta resonemang överfört på Turkle's idéer ger att studier av de aktörer som återfinns i virtual communities, berättar om de aktörer som återfinns i fysiska

---

communities – och då har vi möjlighet att använda virtual communities för att förbättra den fysiska communityn. Stone har i sina studier funnit att övervakning och kontroll har visat sig nödvändigt för att behålla ordning i ett virtual community.

### **Censur**

Godwin (1996b), Elmer-Dewitt (1996), Shallit (1996) och Fernback (1997) har skrivit om censur och lagliga aspekter av virtual communities. De pekar genom olika exempel på att lagen inte är entydig när det gäller virtual communities och att det finns stora brister som bör ses över för att ge klarhet. Deras exempel rör pornografi och yttrandefrihet. Vad gäller pornografi i USA är lagen extra otydlig, eftersom USA's olika stater har olika bedömningar – det som är olagligt i en stat kan vara fullt lagligt i en annan – samt att när pornografiskt material hämtas från en server i en stat till en annan server i en annan stat, vilka lagar gäller då, den stats där de lagras – eller dit de hämtas? Och som Fernback (1997) påpekar, har Internet krympt avstånden över hela världen:

*”But for the Internet (now regarded as a common carrier), companies can be sued in other countries for distributing defamatory material via the World Wide Web.”*  
(Fernback: 1997, s. 49)

Som exempel nämner Fernback (1999) att ett företag som via Internet skickar material som är kritiskt mot myndigheterna i Singapore kan hållas ansvariga för ärekränkning i Singapore.

Vad innebär då dessa brister? Hur upprätthålls ett samhälle utan lagar? Om virtual communities är laglöst land, hur kan vi då ha en social kontext? Svaret är att det kan vi inte. Om vi har en social kontext, så finns vissa regler. Även om reglerna är oskrivna, så finns i alla fall en uppfattning om rätt och fel. I all mänsklig kommunikation finns uppfattningar om vad man gör och inte. De kan variera mellan kulturer och mellan individer, men de finns där. En anarkist tror inte på regler, men per definition tror anarkisten ändå på något – att inte följa reglerna. Vilka regler gäller då i cyberspace?

*”All societies and groups have systems which operate to influence conflict and to exert social control. What these systems are and whether or not they are ”legal” or ”law” is a question for investigation.”*  
(Redwood French: 1996, s. 398)

### **Netiquette: Det sociala regelverket**

Virtual communities *har* regler precis som alla andra samhällen. För att uttrycka sig lite poetiskt skulle man kunna säga att det finns ett regelverk som inte finns, ett regelverk som är underförstått av alla – snarare än förstått av alla. Detta regelverk kallas netiquette.

*”Even a system of iniquitous norms may count as a system of law.”*  
(Shiner: 1996, s. 436)

---

MacKinnon (1995) har studerat newsgroups på USENET i syfte att identifiera tecken på Thomas Hobbes's Leviathan.

*"Defined as "that mortal god, to which we owe under the immortal God; our peace and defence", Leviathan in a computer conferencing network is the institution of censorship or moderation of the messages written by the network's users."*

(MacKinnon: 1995, s. 112)

MacKinnon menar att USENET är ett samhälle baserat på språk, och att det förlitar sig på symboler, analogi och metaforer för att återskapa fysiska handlingar från den externa världen, men att det just därför inte kan ses som en spegelbild av den fysiska världen. MacKinnon talar om "netiquette", som är USENET's (och för övrigt de flesta communities) motsvarighet till den yttre världens system av sedvänjor, normer och traditioner. Netiquette ger riktlinjer för hur man bör uppträda online. "Emoticons" är skrivna antydningar för att förstärka de uppförandestandarders netiquette föreskriver. Exempel på emoticons är :- ) eller ☺, "the smiley face"<sup>5</sup>, för att visa humoristiskt uppsåt, som annars skulle kunna förväxlas med sarkasm. Andra exempel är användning av versaler för att förstärka betoningen av vissa ord, "jag TRODDE verkligen att det var så", stjärnor runt ord eller uttryck för att visa en handling som ej kan ses av andra, \*skakar på huvudet\*, \*skrattar högt\*, \*skäms\*. Dessa emoticons finns för att tillföra en del av de nyanser vi lägger till när vi talar, till det skrivna språket vi är hänvisade till online.

### **Flaming**

I de flesta virtual communities är stämningen trevlig och vänlig, men det finns undantag. Ett av dessa är "flaming", vilket innebär ett uppsåtligt personligt påhopp på en annan medlem. Den personliga naturen medför ofta att den utsatta reflexmässigt försvarar sig med en ännu grövre förolämpning till svar. Anledningen till att man ger sig in i ett sådant meningsutbyte är, enligt MacKinnon, att man offentligt vill försvara sitt rykte. Om man anser sig förolämpad har man ju alltid möjligheten att strunta i det och ignorera personen, hjälper inte det kan man i USENET använda sig av något som kallas "kill file", ett elektroniskt filter som låter användaren blockera meddelanden från en annan användare.

En "kill file" kan innehålla namn på flera användare och sajter såväl som stötande ord, och hindrar effektivt meddelanden som man inte vill ha. "Kill files" förstör inte poster, utan skyddar bara filägaren från deras existens. "Kill files" är en extrem metod av självcensur då de tar beslutsmakten från filägaren. Många användare föredrar fortfarande att utsättas för risken av att stöta på irritationsmoment framför att överlämna sig till en automatisk censor.

### **Moderering**

När mängden pladder eller oväsen ökar underkastar sig fler och fler användare frivilligt moderering. En modererad newsgroup förhindrar icke godkända utlåtanden att distribueras. Alla uttalanden överlämnas till en moderator som går igenom innehållet och postar de

---

<sup>5</sup> För den som är intresserad av "smileys" så har Reid (1995, s. 172) gjort en liten förteckning



---

godkända och avvisar de han anser olämpliga i diskussionen. I fallet med modererade newsgroups har moderatorn enorm kontroll över ens nätverksexistens, menar MacKinnon. Priset eller belöningen för sådana begränsningar är minskningen av oväsen och ökningen av relevant information.

Modererade newsgroups är inte problemfria, då en användares ”pladder” kan vara en annans insikt. Dessutom varierar graden av censur från moderator till moderator. MacKinnon berättar om fallet med comp.dcom.telecom, en modererad newsgroup ägnad åt telekomfrågor, där många individer har svårt att tolerera dess mycket egensinnige moderator, Patrick Townson. Som ett resultat har de skapat en alternativ, eller oreglerad, newsgroup kallad alt.dcom.telecom. Än idag är Townson’s grupp mycket populär medan den mycket mindre, alternativa, gruppen vanligtvis är fylld med kritiska meddelanden som handlar om honom. Detta ger inte stor valmöjlighet för de användare som vill ha meddelandevolymen i den modererade gruppen, men beklagar Patrick Townson’s grad av reglering.

Fernback (1997) menar att sanktioner gentemot personer som skickar illvilliga poster till modererade newsgroups är en del av det sociala kontraktet, vilket fastslår att den absoluta individuella friheten måste ges upp i avsikt att bevara den civila friheten och garantera rätten att yttra sig i CMC-omgivningen.

*”Free speech has a price according to established law; it also has a price in cyberspace.”*

(Fernback: 1997, s. 50)

#### **2.4.1.1 Habitat**

Morningstar & Farmer (1991) berättar om hur de utvecklade Lucasfilms ”Habitat” och de läxor de lärde sig (Habitat betyder lokal, eller naturlig hemvist, habitable betyder beboelig). Habitat-projektet var ett av de första försöken att skapa en storskalig kommersiell, grafisk virtuell miljö för många användare. Syftet med Habitat var att vara ett underhållningsmedium och användarna kallas därför spelare.

För att minimera kostnaderna för uppkoppling var gränssnittsteknologin enkel, och Habitat är utformat för att köras på en Commodore 64, en gammal teknologi i datortermer även i slutet av 1980-talet. Commodore 64 var billig och ganska lätt att få tag på, 1991 kunde man köpa ett exemplar på Toys R Us i USA för 100 USD, enligt Stone (1991).

Habitat är beboeligt på så sätt att, när spelaren loggar på, får han eller hon en animerad vy av sin aktuella lokalisering i Habitat-världen. Scenen består av olika objekt som exempelvis hus och träd. Spelarna representeras av animerade figurer, avatarer. Avatarerna kan gå omkring, plocka upp, lägga ner och manipulera objekt. De kan tala med varandra och gestikulera, allt under kontroll av en individuell spelare. Kontrollen sker med en joystick och tal sker genom att skriva på tangentbordet. Texten kommer i en pratbubbla över huvudet på den avatar som pratar. En Habitat-värld utgörs av ett stort antal regioner, som nås genom att avataren går framåt eller bakåt över skärmen. Många objekt är portabla och kan bäras omkring i avatarens hand eller ficka. Dörrar går att öppna, stänga låsa och låsa upp, det finns pengar, kallade ”Tokens”, soptunnor där avatarerna kan slänga saker, vapen, mediciner och mycket annat.

---

Jämfört med vanliga spel var Habitat avsiktligt pluralistisk med obestämt slut, vilket innebär särskilda utmaningar. Morningstar och Farmer hittade bland annat på en äventyrlig skattjakt för spelarna som de lade ner mycket arbete på och som de räknade med skulle uppehålla spelarna i flera dagar, men en spelare listade ut den avgörande ledtråden på 15 minuter och löste hela gåtan på 8 timmar. Resultatet blev att en spelare hade haft jätteroligt, medan resten knappt hade fått en chans att försöka lösa gåtan och var mycket besvikna.

Morningstar och Farmer upptäckte att de kunde sätta upp intressanta situationer, och påverka saker och erbjuda möjligheter, men de kunde aldrig förutspå eller diktera utgången. Dessa erfarenheter ledde Morningstar och Farmer att istället låta spelarna själva driva riktningen för designen. Detta visade sig mer effektivt. Istället för att försöka knuffa communityn i den riktning de trodde den skulle gå, vilket de jämför med att valla möss, försökte de observera vad folk gjorde och hjälpa dem med det. De blev understödjare lika mycket som designers eller implementatörer. De lade till nya egenskaper och regioner till spelet och det mesta uppskattades och användes, då det var väl anpassat till folks behov. De kunde även, som systemexperter, föreslå saker som folk inte hade tänkt på. På detta sätt visade det sig att Morningstar & Farmer fick mer inflytande över utvecklingen än när de försökte kontrollera den.

Som jag tidigare nämnde fanns vapen i Habitat, och om en avatar blev ”dödad” var det som att börja om från början igen. Alla tidigare ägodelar försvann och avataren skickades tillbaka till ett ursprungsläge. Det uppstod debatt bland spelarna om hur man skulle se på avatarerna. Skulle man se den som en förlängning av en mänsklig varelse, eller som Pac-Man-figurer förutbestämda att dö om och om igen, eller som något helt annat? Var mord i Habitat ett brott? Skulle alla vapen förbjudas? Eller var det bara ett spel? Denna utveckling tyder på att det hade skett en social utveckling i spelet. Tidigare hade det varit ett spel som alla andra. Nu blev spelarna plötsligt ”invånare” i Habitat.

För att statuera exempel gjorde en av spelarna det till en vana att slumpmässigt skjuta avatarer som kom förbi. Debatten blev så hetsig att en omröstning gjordes. Det visade sig att 50% tyckte att mord i Habitat var ett brott, medan de andra 50% sa att det var en viktig del av det roliga. Morningstar & Farmer kompromissade genom att ändra systemet så att det tillät tjuveri och vapenlekar endast utanför stadsgränserna. Debatten svalnade inte mycket, och en spelare startade en kyrka, ”the Order of the Holy Walnut”, där de troende förbjöds bära vapen och delta i våldshandlingar av något slag.

Kyrkan blev populär och prästen (som var präst även i den fysiska världen) ansågs som en högt aktad medlem i Habitat-communityn. Indirekta stölder kunde fortfarande äga rum genom att man tog något som låg obevakat, och röster höjdes om att utnämna en sheriff för att få ordning. Morningstar & Farmer ordnade så att ett val kunde genomföras, och en sheriff valdes. Men vilken makt skulle han få, skulle han ha rätt att skjuta? Skulle han få ett kraftfullare vapen? Ett trollspö som skickade folk i fängelse? Hur skulle det bli med domstolar? Lagar? Advokater?

Innan Morningstar & Farmer hann undersöka spelarnas åsikter igen tog testperioden slut och den version där ovanstående ägde rum stängdes. De menar att dock att virtuella världar inte ska sättas upp med ett ”default government”, utan att man bör ta hänsyn till att människor är

---

olika och har skilda världsåskådningar. Uppstår ett behov av en form av styre kan populationen utveckla det då.

### **LambdaMOO**

Som en ytterligare beskrivning av hur community kan uppstå när människor känner sig trängda och förorättade kommer här en kort beskrivning av Dibbell's (1996) "A rape in cyberspace". Dibbell menar att det medlemmarna i MUDden utsattes för, fick dem att betrakta sig som en community.

Dibbell berättar om hur Mr. Bungle, en karaktär i MUDden LambdaMOO, vid ett tillfälle begick grova övergrepp mot andra karaktärer i LambdaMOO's vardagsrum. Övergreppen bestod i att Mr. Bungle våldtog en av de andra karaktärerna, varpå han (genom ett subprogram) tog kontroll över de andra spelarnas karaktärer och tvingade dem att utföra diverse sexuella och våldsbetonade handlingar mot sig själva och de andra. Trots att ingen av spelarna fysiskt utsattes för övergrepp, de satt framför sina skärmar och läste vad som hände med deras karaktärer, så reagerade de mycket starkt på händelsen och krävde att Mr. Bungle skulle straffas, "Virtual castration, if I could manage it.", som en av spelarna uttryckte sig. Dessutom krävde de en översyn av MUD-reglerna. De samlades i ett av LambdaMOO's rum och diskuterade vad de skulle göra, och slutligen raderades karaktären Mr. Bungle ur MUDden. Några dagar senare dök Dr. Jest, en ny karaktär, upp i LambdaMOO, och det tog inte alltför lång tid för spelarna att känna igen Mr. Bungle i Dr. Jest. Krav höjdes på att radera även Dr. Jest, men slutligen kunde man bara konstatera att sådana här problem kommer alltid att komma tillbaka i ny skepnad.

Regelverket är bevisligen en svår fråga, som kräver mycket eftertanke. Som berättelserna visar upplever människorna ett samhälle trots att det i grunden bara handlar om teknik. Samhället existerar eftersom vi har reglerna – annars hade regler inte behövts.

---

### 3 Metod och material

Den metod som beskrivs i detta avsnitt skall användas till en studie av tre virtual communities på Internet. Då studien fokuserar på virtual communities inleds metodbeskrivningen med en diskussion om hur community har uppfattats i ett historiskt perspektiv.

#### 3.1 Historisk uppfattning om community

##### Community som plats

Fernback (1999) menar att community historiskt har uppfattats på tre huvudsakliga sätt, som plats, som symbol och som en virtuell entitet. Under 1800-talet blev communities mer centraliserade och flyttade in till städerna, jordbrukssamhällena fick en nedgång, och stadslivet sågs som exemplifierande förfallet i oral kultur, traditionell moral, och familjeband. Fernback (1999) pekar ut Ferdinand Tönnies som en av de främsta förespråkarna för community som plats. Tönnies välkända arbete från 1887, *Gemeinschaft und Gesellschaft* (översatt i USA som "Community and Society") utforskar de historiska förändringarna i den organisering av socialt liv som uppstod i och med modernismens uppkomst (Fernback, 1999). *Gemeinschaft* och *Gesellschaft* är idealtyper som motsvarar naturlig vilja respektive rationell vilja. *Gemeinschaft*, som karakteriseras av naturlig vilja, särskiljs av en ledande uppfattning av den kulturella historiens helhet. *Gesellschaft*, som karakteriseras av rationell vilja, särskiljs i motsats av en drivande uppfattning om framsteg och individualism. Följaktligen, noterar Fernback (1999), hade det sena 1800-talets Europa genomgått en förändring från *Gemeinschaft* till *Gesellschaft* i modernismens vaknande.

##### Community som symbol

Så småningom började communitystudier innehålla mer än bara funktionella eller formella föreställningar om community som en fysisk lokalisering. Som alla andra sociala konstruktioner har community även en symbolisk dimension, och Fernback (1999) menar att i syfte att beskriva cybercommunity är denna distinktion av stor betydelse. Enligt Fernback (1999) adresserar antropologen Anthony Cohen (från 1985) community som om det vore symboliskt konstruerat, som ett konglomerat av normativa koder och värden som ger community-medlemmar en känsla av identitet. Genom att betona mening framför struktur menar Fernback (1999) att Cohen demonstrerar att community är substans framför form. Cohen menar, enligt Fernback (1999), att det traditionella sociologiska engagemanget med "strukturen" hos community har resulterat i uppfattningen om community som normativ formula framför community som det empiriskt kan observeras. Alltså är den belysande frågeställningen angående community, som Cohen ser det, inte om dess strukturella begränsningar/gränser har motstått den sociala förändringens våldsamma attack, utan om dess medlemmar har möjlighet att ingjuta dess kultur med vitalitet, och att konstruera ett symboliskt community vilket ger mening och identitet.

##### Community som en virtuell entitet av mening

Baserat på Cohen's argument menar Fernback (1999) att community bör studeras som en entitet av mening. Denna undersökningsväg tillåter oss uppfatta community som existerande i cyberrymden, bortom gränserna för fysisk lokalisering. Fernback (1999) påpekar att det är

---

viktigt att notera att Cohen's tes om symboliskt konstruerat community inte utesluter existensen av ett fysiskt delat community. Även om community verkligen kan vara symboliskt konstruerat, är det även en materialistiskt bestämd, preexisterande fysisk verklighet. Fernback (1999) noterar vidare att Etzioni (från 1995) påminner oss om att omfånget av community är så omfattande att människor är medlemmar av en vidd av communities simultant. Denna vidd inkluderar både symboliskt och materiellt community; människor är deltagare i communities som de själva skapat, och de är mottagare av fysiskt utgörande community. Cohen tilldelar helt enkelt mer forskarvikt, i sociologiska och antropologiska termer, till utforskningar av symboliskt konstruerat community. Virtual communities är sådana "*communities of meaning*".

### **Mot en definition av virtual community**

Fernback (1999) påpekar att uttrycket community, precis som termerna religion eller kultur, har visat sig svårt att definiera. Samtliga dessa uttryck har föränderliga definitioner som kan variera stort i olika yrkesgrupper och bland olika individer. Precis som religion och kultur har community, enligt Fernback (1999), både symboliska och funktionella definitioner. Han menar att vi grupperar oss i fysiska byar som vi kallar communities – i städer, på landet, i förorter, eller till och med inom murar; liknande grupperar vi oss i symboliska subdivisioner baserat på livsstil, identitet, eller karaktär som vi kallar communities – religiösa, fritidsbetonade, filosofiska, eller till och med virtuella. Problemet med föränderliga definitioner är att de ofta kan uppfattas som godtyckliga. Fernback (1999) menar att essensen av community är *commonality* (gemensamhet, exempelvis av intressen eller fysisk lokalisering), men community är svårt att observera empiriskt därför att dess gränser hela tiden omförhandlas.

Rheingold (1993) och Baym (1995) menar att virtual community är en verklig entitet som får mening av sina deltagare. Men cybercommunities karakteriseras av gemensamma värdesystem, normer, regler, och känslan av identitet, engagemang, och association som även karakteriserar olika fysiska communities eller andra intressegemenskaper, "*communities of interest*". Det ligger i den mänskliga naturen att karakterisera nya sociala fenomen i redan kända termer, antingen genom kulturellt minne eller mytskapande. Baym (1995) menar exempelvis att de distinkta kulturer som utvecklas kring CMC-grupper är rotade i traditionella teorier om kommunikativ praxis. Alltså genereras cybercommunity av deltagarnas erkännande av accepterade kommunikationsstrukturer såväl som av interaktionsreglerna inom dessa strukturer. Liknande noterar Jones (1995b) att frågor om plats inte bör ignoreras i uppfattningen av cybercommunity, utan snarare att definitioner av virtual community måste engagera både plats och det sociala. Här förordar Jones en utforskning av länkarna mellan sociala relationer, värden, övertygelser, och rumslig praxis som omfattar aktuella uppfattningar av community. Men i handhavandet av olika ideal som har präglat communitystudier förr, menar Jones att frågor om virtual community är unika då datorn är ett nytt element i definitionsmixen. Eftersom datorer ses som länkande maskiner anser Jones att de, i sig, påverkar sätten vi tänker på att koppla upp oss mot varandra, och därför passar de väl in i våra tankar om community. Det är just denna uppfattning som ger upphov till polemiskt teoretiserande om det relativa värdet av virtual community. Virtual communityns många belackare hänför sig till samma nostalgiska syn på community som Tönnies – att community är ett lokalt fenomen, ej stött av teknologi, och att det är platsbundet.

---

Med andra ord är det av yttersta vikt att skapa en tydlig arbetsdefinition av det område som ska studeras, så att man innan studien påbörjas har bestämt vilka gränser som gäller för den empiriska observationen. Dessutom bör man i arbetsdefinitionen ta hänsyn både till plats och det sociala.

### **Fältstudie**

För att kunna undersöka moderatorns roll i virtual communities ämnar jag utföra en fältstudie. Enligt Easterby-Smith et al (1991) bör den som utför en studie ha en viss inblick i forskningsfilosofier, och de tar upp två konkurrerande huvudfilosofier för hur metoder skall användas. I det fenomenologiska angreppssättet är världen socialt konstruerad och subjektiv, istället för, som i den positivistiska ansatsen, extern och objektiv. Forskaren fokuserar på meningar och betydelser, istället för på fakta. Forskaren försöker förstå vad som händer, istället för att leta efter samband och fundamentala lagar. Den fenomenologiske forskaren ser till helheten i varje situation, istället för att reducera fenomen till dess enklaste element, samt utvecklar idéer genom induktion från data, istället för att formulera hypoteser och testa dem. Små prover undersöks på djupet eller över tid, istället för att ta stora prover. Eftersom virtual communities är socialt konstruerade fenomen, entiteter av mening, som konstaterades tidigare, passar det fenomenologiska angreppssättet bättre för denna studie än det positivistiska. Mina egna värderingar ligger dessutom i allt närmare ett fenomenologiskt angreppssätt än ett positivistiskt.

*"fieldwork ... may involve the use of positivist methods ... or it can be much more open-ended and phenomenological. One of the distinct research styles in the latter case is ethnography. Here the researcher tries to immerse himself or herself in a setting and to become part of the group under study in order to understand the meanings and significances that people put upon their behaviour and that of others."*

(Easterby-Smith et al: 1991, s. 38)

Enligt Easterby-Smith et al är alltså etnografi en lämplig metod för den aktuella studien, och även Baym (1995) anser att etnografisk forskning ökar förståelsen för CMC-kommunikation.

*"Rather than focusing on building predictive models of CMC, more naturalistic, ethnographic, and microanalytic research should be done to refine our understanding of both influences and outcomes."*

(Baym: 1995, s. 161)

Etnografi är den metod som oftast använts i studier av virtual communities, och med tanke på hur väl en etnografisk ansats passar studieobjektets art, så menar jag att traditionen är väl värd att bevara. En närmare beskrivning av etnografi lämnas härnäst.

---

### **3.2 Etnografi**

Nedanstående beskrivning baseras på den definition som lämnas i Encyclopedia Britannica Online (2000). Etnografi är en deskriptiv studie av ett visst mänskligt samhälle, eller processen av att göra en sådan studie. Nutida etnografi är baserad nästan helt på fältarbete och kräver total fördjupning i kulturen och vardagslivet hos människorna som är studiens subjekt. Många etnografer stannar på fältet ett år eller längre, lär sig det lokala språket eller dialekten och deltar, i största möjliga utsträckning, i vardagslivet medan de samtidigt bibehåller en observants objektiva opartiskhet. Denna metod, kallad deltagande observation, är även om nödvändig och användbar för att erhålla en ingående förståelse för en främmande kultur, i praktiken ganska svår. Precis som antropologen tillför situationen vissa ärftliga, kulturella fördomar, så är han även påverkad av subjektet för sin studie. Medan det finns fall med etnografer som kände sig främmande eller t.o.m. bortstötta av den kultur de äntrade, har många – kanske de flesta – kommit att identifiera nära med ”sitt folk”, en faktor som påverkar deras objektivitet. I tillägg till tekniken för deltagande observation, väljer och odlar den nutida etnografen vanligtvis nära relationer med individer, kallade informanter, vilka kan ge särskild information om olika signifikanta aspekter av kulturellt liv. Även i denna process riskerar antropologen faran av förutfattade synpunkter, då de som mest villigt agerar som informanter ofta är individer som är i minoritet i förhållande till gruppen, och för vilka underliggande motiv, (exempelvis främlingskap från gruppen eller en önskan om att bli betraktad som speciell av främlingen), kan ge andra än objektiva förklaringar till kulturella och sociala fenomen.

En sista risk inbegripen i etnografiskt fältarbete är den allestädes närvarande möjligheten av kulturell förändring producerad av eller resulterande av etnografens närvaro i gruppen. Nutida etnografer hänger vanligtvis fast vid ett communitybaserat, snarare än ett individuellt, fokus och koncentrerar på beskrivningen av aktuella omständigheter snarare än historiska händelser. Traditionellt, har likheter bland medlemmar av gruppen påvisats, även om nyare etnografi har börjat reflektera ett intresse i betydelsen av variation inom kulturella system. Etnografiska studier är inte längre begränsade till små primitiva system utan kan också fokusera på sådana sociala enheter som stadsgetton.

### **3.3 Kvalitativ vs kvantitativ ansats**

I kvalitativa analyser baseras argumentationen på en beskrivning av forskningsobjekten eller observationsenheterna snarare än på uppskattningar av ett begränsat antal variabler. Forskaren möter ofta data i form av löst strukturerade beskrivande texter eller dialoger, bilder, och andra illustrationer snarare än i form av välstrukturerad dokumentation (Sudweeks & Simoff, 1999). Detta överensstämmer väl med vad som förväntas möta i den förestående fältstudien.

Syftet med undersökningen är att förstå observerade fenomen. Kvantitativ forskning börjar med en teori formulerad som en uppsättning hypoteser, och syftet med en studie är att finna stöd för eller motbevisa teorin. Kvalitativ forskning börjar istället med ett intresseområde eller en forskningsfråga, och en teori framträder genom systematisk datainsamling och analys. Undersökningsobjektet för en kvalitativ forskare är vanligtvis ett fall (*case*). Fallstudie är studien av en social praxis i det aktivitetsfält där den äger rum. Case-forskning definieras som forskning i vilken forskaren har direktkontakt med deltagarna och deltagarna är den primära datakällan. Därav följer att de primära metoder som används i case-forskning är intervjuer och

---

direkta observationer. Andra metoder, som experiment och enkäter, skiljer fenomenet från sitt sammanhang (Sudweeks & Simoff, 1999). Alltså kommer intervjuer och observationer vara de sätt på vilka datan samlas in i fältstudien.

Kvalitativ forskning är, enligt Sudweeks & Simoff, inte så mycket generalisering som extrapolering. I vissa förklarande avseenden relateras resultaten till vidare entiteter. Syftet är att finna ut vad som är speciellt och särskilt med de lösningar dessa människor använder som kan relateras till den bredare populationen. Även om de lösningar som adopterats av människor i fallstudien kan uppfattas som isolerade individuella fall, och som sådana som undantag, är vissa faktorer mycket liknande för en större population. Detta betyder, enligt Sudweeks & Simoff, att det är möjligt att dra indirekta slutsatser (till exempel referera till annan forskning) om i vilka avseenden och i vilken utsträckning datan verkligen är undantag, i vilka avseenden de är jämförbara med andra lösningar eller populationsgrupper, och vilka olika typer av lösningar som finns.

### **3.4 Nätbaserad etnografi**

#### **3.4.1 Anpassning av metoden till mediet**

Internet har givit liv åt nya forskningsområden och även diversifierat existerande forskningsområden som är kopplade till mänsklig aktivitet, däribland datorstödd kommunikation (CMC), datorstött samarbete (CSCW), elektronisk handel, virtual communities, virtuell arkitektur, skilda virtuella miljöer och informationsdesign. Sudweeks & Simoff (1999) har funnit att traditionella metoder måste anpassas till dessa nya forskningsområden i vilka kommunikationsteknologier och sociokulturella normer utmanar existerande forskningsansatser och antaganden. Definitioner av begreppet community har traditionellt förlitat sig på oproblematiserade uppfattningar om plats, ett "where" som socialvetenskapsforskare kan observera, besöka, stanna i och lämna, samt utföra deltagande observation i (Jones, 1998). Detta menar Jones (1999) för fram en viktig fråga för Internetforskning: även om de artefaktuella elementen för sociala online-relationer verkar tillgängliga, på vilka sätt är det möjligt för forskaren att resa till den "plats" som upptas av en community för att observera, delta, kort sagt, använda etnografiska metoder? Jones (1999) diskuterar om de metoder vi har för att studera andra medier även kan användas för studier av Internet och dess plats i det moderna livet. Han ifrågasätter om de hypoteser, forskningsfrågor, modeller och statistiska procedurer som använts för att studera och beskriva mediatekniker, samhällen, mediahändelser, betydelser, och intentioner kan "portas" över för studier av Internet och vad som pågår i och omkring det. Ett uppenbart sätt, enligt Jones, är att beskriva och tolka online-kommunikation. De flesta studier av virtual communities är just beskrivningar av den kommunikation som sker i dem, utförda av forskare som själva deltagit i communityn under längre eller kortare tid (se exempelvis Stone, 1991; Rheingold, 1993, 1994; Turkle, 1995; Horn, 1998). Istället för att resa till en plats och studera människornas beteende, "reser" vi ut i cyberrymden och studerar sättet på vilket människorna kommunicerar med varandra.

Jones (1999) menar att om Internet är en form av "personaliserad" massmedia kanske även forskarna på något sätt skulle personliggöra sina ansträngningar, på två sätt. För det första, att vara känsliga för, och medvetna om, sina egna upplevelser online. För det andra, att fokusera inte bara på community utan också på individer i sociala grupper.



---

Kommunikation, oavsett om den sker online eller offline, är metaforiskt orienterad, menar Jones (1999). Våra försök att både studera Internet och förstå det som ett kommunikationsmedium kan antingen bredda våra möjligheter att förstå den flyktiga och sociala naturen hos medierad kommunikation, eller så kan den begränsa våra möjligheter genom att fokusera på den i huvudsak digitala, binära naturen av att vara online: uppkopplad vs icke uppkopplad, online vs offline. Jones (1999) menar att vi är både och samtidigt, till skillnad från maskinerna vi använder för att fysiskt nå Internet.

### **3.4.2 Risker och svårigheter**

Vilka risker och svårigheter finns då när man väljer en etnografisk ansats för att utföra en studie på Internet?

Replicerbarheten (möjligheten att exakt kopiera) hos CMC-fältundersökningar är svår, om ej omöjlig, av två huvudsakliga orsaker. På en teknologisk nivå ändrar Internet ständigt sin konfiguration och stödjande teknologi. De underliggande nätverksprotokollen kan ej garantera samma villkor när man upprepar experimenten helt enkelt för att varje gång är vägen för informationskommunikation unik; alltså är tidsförskjutningen och konsekvenserna därav olika (Sudweeks & Simoff, 1999). På en kommunikationsnivå ligger upprepningssvårigheterna i den kreativa aspekten av språkanvändning. Även om grammatikreglerna är fasta, menar Sudweeks & Simoff (1999) att de är rekursiva och kapabla att producera ett infinit språk. Nya meningar konstrueras fritt och obundet. Bortsett från standardfraser är meningar sällan duplicerade exakt, ändå är varje variation vanligtvis förstådd. Därav följer att experiment som involverar textgenerering knappast kan repeteras.

En annan aspekt av Internetforskning, som påpekas av Sudweeks & Simoff (1999), är att den måste handskas med heterogena sociokulturella strukturer. Internet är naturligtvis befolkat av människor från många olika kulturer. Kultur har definierats som en komplex uppsättning av beteenden och artefakter med tre huvudsakliga dimensioner: idéer (traditionella värden och övertygelser); normer (beteenden som regleras av omgivningens traditionella värden och övertygelser); och materiell kultur (artefakter som produceras i omgivningar av traditionella värden och övertygelser). På Internet tycks kulturell komplexitet vara ett svårslutligt problem. Globala kommunikationsteknologier bringar samman kulturer vilka skiljer sig dramatiskt åt på var och en av de tre dimensionerna.

När teknologin utvecklas i en rasande takt hamnar forskning om Internet och CMC i en så kallad "catch-up"-situation, tekniken ändras så snabbt att metoden inte hinner med. En modern Internet-forskningsmetodologi bör därför räkna med snabba förändringar vad gäller teknologi, sociala normer och kommunikationsbeteende.

Kendall (1999) menar att det kan finnas misstänksamhet mot vissa metoder, exempelvis enkäter, och forskare bör vara medvetna om de risker som föreligger angående detta i vissa online-grupper så att de antingen kan ta initiativ för att få bättre svar eller tänka om valet av metodologi.

---

Internetlivet i modererade och icke-modererade newsgroups är cykliskt – och detta i dubbel mening (Denzin, 1999). För det första, som i en konversation följer utbytet kommentar-svar-cykeln, vävt likt en tråd. En person gör ett uttalande, en annan person kommenterar, och sedan kommenterar ytterligare en person, kanske på den andra personens kommentar, och så vidare. För det andra, utgör, över en viss period, ett litet antal ämnen, formade till trådar, livet på skärmen/nätet för denna speciella newsgroup. (Modererade newsgroups rensar sina filer regelbundet, vanligtvis efter 2-3 veckor.)

Man måste även beakta att mediet Internet medför att feltolkningar blir lättare då man inte ser personen och kan läsa av kroppsspråket, som i fysiska situationer ger mycket information om hur respondeten reagerar på frågorna. Vi har också olika sätt att uttrycka oss på i skrift, och då kommunikationen enbart är skriftlig kan det vara svårt att veta dels hur respondenten uppfattar frågan, dels om respondenten uppfattar frågan. I skrift är det lättare att ignorera en fråga, än om en person ställer frågan ansikte mot ansikte med respondenten. I det senare fallet svarar de flesta, om inte annat än av ren artighet, medan man lätt kan missa en rad i ett email.

### **3.4.3 Etiska aspekter**

Sharf (1999) tar upp 5 punkter som hon anser vara viktiga ur etikettssynpunkt vid undersökningar rörande Internet och kommunikation där. De ska uppfattas som riktlinjer.

1. innan start av en undersökning och under studiens gång, bör forskaren överväga huruvida forskningens syften är i konflikt med eller skadliga för gruppens syfte. Motsatt, bör forskaren överväga huruvida forskningen kan komma gruppen till gagn på något sätt – exempelvis hjälpa till att legitimera gruppens funktion.

Forskaren behöver åtminstone ha tänkt igenom förgreningen av att göra studien på de människor vars ord används, särskilt när det handlar om sårbara populationer. Detta betyder inte att forskningen måste sammanfalla med gruppens mål eller överensstämma med dess normer och beslut. Resultaten kan vara kritiska men bör inte lämna individuella deltagare öppna för åtlöje, skam eller andra former av skada.

2. forskaren bör klart och tydligt introducera sig med identitet, roll, syfte, och intention till online-gruppen eller de individer som är det önskade fokuset för studien.

Med andra ord, vem är du? Varför är du intresserad av denna uppsättning konversationer? Hur tänker du gå tillväga för att studera dem? Vad förväntar du dig av interaktionen med de andra deltagarna? På vilka sätt kommer studien användas?

3. forskaren bör göra en ansträngning för att direkt kontakta den individ som har postat ett meddelande som forskaren önskar citera för att söka medgivande.

Det bör tydligt förklaras för författaren vilka ord som kommer citeras, på vilket sätt och för vilka syften citatet förväntas användas. Medgivande bör ej antagas om författaren inte svarar på förfrågan.

- 
4. forskaren bör söka sätt att bibehålla en öppenhet inför feedback från email-deltagarna som studeras.

Även om detta går utöver de vanliga etiska riktlinjer som förväntas av forskare, menar Sharf att endast genom att inbjuda till sådan feedback kan forskaren vara säker på att undvika feltolkningar av någon annans mening eller intention, eller felberätta en historia. Forskaren behöver inte hålla med om feedbacken, men det är ändå viktigt att forskaren ger möjlighet för studiens deltagare att korrigera omedvetna fel (vilka kan bero på mediets natur, tonen i en kommentar på Internet vilken lätt kan missuppfattas) och ge sina egna insikter och annan värdefull information till forskningsprojektet.

5. forskaren bör sträva efter att bibehålla och demonstrera en respektfull känslighet mot de psykologiska gränser, syften, sårbarhet, och privatliv hos de individuella medlemmarna av en självdefinierad virtual community även om dess samtal är allmänt tillgängliga.

### **3.5 Metodanvändning**

För att få en överblick över problemet och vilken forskning som existerar på området, samt för att kunna formulera en gällande arbetsdefinition, inleddes undersökningen med sökning och studier av relevant litteratur, på både bibliotek och Internet. Eftersom det finns mycket artiklar om ämnet på Internet och det kan vara svårt att undersöka en källas autenticitet på detta medium (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 1997), har en del tid avsatts till källkritik. Den metod som dock visade sig mest effektiv för litteratursökning var att utgå ifrån de trovärdiga artiklarnas referenslistor och därigenom söka sig vidare. Att hitta ett tillräckligt brett urval av definitioner av begreppet virtual community för att kunna formulera den arbetsdefinition som fungerar som utgångspunkt för fältstudien visade sig vara mycket tidskrävande.

När arbetsdefinitionen var formulerad inleddes sökandet efter de virtual communities som skulle ingå i studien. Varje virtual community observerades initialt för att kontrollera om den passade in i arbetsdefinitionen, och därefter utförligare för att kunna göra en beskrivning och ge underlag för intervjufrågor. Respondenterna kontaktades och tillfrågades om de var villiga att ställa upp och besvara mina frågor. Vid kontakttillfället garanterades de tillfrågade respondenterna fullständig anonymitet, samt att ingen korrespondens skulle citeras ifrån forumen utan författarens medgivande. Själv lämnade jag förnamn och efternamn, samt min emailadress till institutionen för att inge respondenterna förtroende. Vidare berättade jag om min roll i studien, vilket syfte jag hade med min undersökning och vad resultaten skulle användas till. Efter att intervjuerna var genomförda studerades forumen ytterligare för att kontrollera riktigheten i erhållna intervju svar och för att intervjuerna hade givit information som uppmuntrade till nya observationer. Tidsramen för fältstudien var 2-4 veckor per virtual community.

### **3.6 Material**

I undersökningen ingår tre olika virtual communities, och för att få en så bred bild som möjligt av ett begränsat underlag ville jag ha tre olika aspekter. Därför har jag valt en virtual community där medlemmarna deltar för nöjes skull, i underhållningssyfte. Den andra

---

communityn har en yrkesmässig aspekt, även om inte samtliga användare har intresset som profession. Den tredje communityn är offentlig, finns inom stat eller kommun.

Anledningen till att jag har valt just de tre virtual communities som ingår i studien, är att de erbjuder ett relativt brett spektra, samtidigt som jag anser dem vara jämförbara gentemot varandra. I det första av forumen grundas medlemmarnas gemensamma intresse i ett spel. Det andra forumet riktar sig till människor som odlar rosor, i professionellt syfte eller som hobby. Det tredje undersökta forumet är kommunägt och riktar sig till kommunens invånare. Alla tre forumen har alltså olika inriktning och olika intresseområden. Likheten ligger i att de alla är så kallade diskussionsforum, även om aktiviteten i de olika forumen skiljer sig kraftigt åt.

I studien ingår bara ”öppna” forum, på så sätt att två av dem kräver ingen inloggning för att läsa i dem, ”lurking” (att läsa poster utan att avslöja sin existens) är alltså fullt möjligt och accepterat, och det tredje forumet är en kommuns, vilket innebär att även om jag måste registrera mig och logga in, så spionerar jag ändå inte på någons privata meddelanden. Anledningen till att jag enbart valt öppna forum är delvis av etiska aspekter. I och med att alla som hittar till sajten kan läsa det som står i diskussionerna, så minskas riskerna för att respondenterna ska känna sig övervakade och utlämnade. Flera författare (se exempelvis Dibbell, 1996; Horn, 1998; Reid, 1996; Rheingold, 1994) har studerat virtual communities där de själva varit medlemmar, och i sina resultat har de publicerat hela utdrag ur diskussionerna och pekat ut posternas författare. Av materialet framgår inte om de utlämnade posterna godkänt förfarandet, och visst kan det vara viktigt att kunna redovisa hur diskussionerna ser ut om syftet är att undersöka kommunikationens innehåll. Ett sådant syfte finns inte i denna studie, och då det inte påverkar studiens resultat anser jag det motiverat att välja öppna forum. En annan anledning är att i och med att forumet är öppet, menar jag att risken för att medlemmarna ska ändra sitt beteende på grund av att de blir observerade minskar.

Ingen av respondenterna har, som tidigare nämnts, behövt lämna ut sitt namn; för att ingen ska känna sig utlämnad har jag i kontakterna med dem använt det namn de själva valt. Trots detta har samtliga i det email där de accepterade att besvara intervjufrågorna uppgivit sina riktiga namn, vilket medför att jag känner förtroende för dem. I och med det anser jag att uppgifterna de lämnat mig kan betraktas som ”sanna”, i den betydelse att respondenten tror på vad vederbörande svarar.

Alla forum som jag kontaktade var dock inte lika villiga att delta i studien. Jag lyckades exempelvis inte få en enda moderator att ställa upp på en intervju, trots att jag kontaktade ett flertal. Min ursprungliga intention var att hitta tre olika virtual communities och där intervjuva en i varje roll; en användare, en moderator och en ägare. Nu har jag istället intervjuat en användare i det ena forumet, en ägare i ett av de andra forumen, och fem användare i det forum där jag från början hade tänkt intervjuva moderatören. Anledningen till att jag valde fem användare där, var att jag hoppades få en rikare bild från fler användare så att jag därigenom kunde dra slutsatser utan att förlora något då jag inte kunde få moderatörens bild. Det visade sig dock att respondenterna var så samstämmiga så att jag på de flesta frågor fick fem samstämmiga svar.

Frågorna var öppna och handlade om hur länge forumet funnits, vem som startade det och i vilket syfte, vilka regler och normer som gäller, hur respondenten uppfattar stämningen i

---

forumet, hur många medlemmar forumet har, hur styrning och censurering fungerar, om det finns någon moderator, vilka uppgifter denne har, vad som skulle få forumet att "dö", mm.

Frågorna sändes i ett nytt email efter att respondenterna hade accepterat att besvara dem. Till de frågor som kunde verka tvetydiga lämnades en förklaring och emaillet avslutades med en uppmaning att fråga om något var oklart. De flesta respondenter svarade utförligt och erbjöd sig villigt att svara på kompletterande frågor. I de fall jag upplevde svaren som luddiga skickade jag en något omformulerad fråga i retur, för att nå klarhet och konsensus.

I och med att jag väljer en kvalitativ ansats är antalet virtual communities som ingår i studien ointressant, eftersom inga kvantitativa beräkningar skall utföras. Samtidigt uppstår alltid frågan: varför just tre, varför inte sex, tolv eller hundra? Det enda sättet att få ett vetenskapligt resultat vore att undersöka alla virtual communities. Men då det skulle vara nära nog omöjligt, måste man välja ett antal mellan noll och alla. Målet med studien är inte att beskriva samtliga moderatorers roll i samtliga virtual communities, utan att ge en mångfacetterad bild av moderatorns roll genom att belysa rollen i olika omgivningar. Med hänsyn taget till detta och den tidsram som existerar för magisteruppsatsen, valde jag tre.

Ett av de forum som observerades initialt, men valdes bort var ett diskussionsforum på Göteborgs Studentnät, och anledningen till detta beskrivs nedan.

### **Teknologi som hindrande faktor**

På Göteborgs Studentnät måste man logga in för att komma till diskussionsforumen, men man kan logga in som gäst, och det gjorde jag de första gångerna jag besökte sajten. Jag följde diskussioner och undersökte sidornas utformning. Det finns inga emailadresser till medlemmarna, så jag försökte göra ett inlägg och fråga om en av medlemmarna ville ställa upp på en intervju. När jag sedan fick ett felmeddelande om att det inte gick att skicka på grund av serverfel, antog jag att man inte kunde skicka meddelanden som gäst (eftersom det då inte syns vem man är). Då gick jag tillbaka till förstasidan och klickade på "Registrera ett konto". Efter att ha väntat en halv minut utan att något hände avbröt jag och klickade på en länk längst ner på sidan där det också stod "Registera ett konto", då fick jag direkt upp en ny sida där jag fyllde i alla uppgifter som krävdes. Man är tvungen att fylla i fullständigt namn, adress, personnummer, kårtilhörighet, institution mm, hela proceduren tar någon minut. När jag skulle skicka mina uppgifter fick jag återigen ett meddelande om serverfel. Samma sak upprepades samtliga gånger jag försökte registrera mig, vilket skedde med några veckors mellanrum.

Teknologins betydelse kommer även att vägas in i diskussionen i avsnitt 5.

---

## 4 Resultat

De resultat som här redovisas är baserade på intervjuer och observationer som genomförts i de tre virtual communities som ingått i studien. Inledningsvis ges en kort presentation av de studerade objekten, samt en beskrivning av det spel som fungerar som gemensam intressenämndare för medlemmarna i ett av forumen. Därefter redovisas forumens art, syfte, utformning, regler, normer och hur styrningen fungerar. Forumen beskrivs parallellt för att kontrastera mot varandra.

De tre virtual communities som har ingått studien är BollnäsDialogen, Drakan: Order of the Flame diskussionsforum, och Rose Forum. Samtliga studerade virtual communities är så kallade diskussionsforum, där medlemmarna kommunicerar genom att posta meddelanden till en diskussionslista. En person postar ett "topic", eller ämne, som andra medlemmar kan besvara genom att posta sitt meddelande som ett svar till det förstnämnda. Alla meddelanden sparas under varandra och diskussionlistor skapas. Dessa listor kan man sedan gå tillbaka i och studera den konversation som ägt rum vid tidigare tillfällen. I och med detta skapar medlemmarna sin egen historia, som dock kan ändras av den som har makten att editera eller radera meddelanden. Forumen är lika så tillvida att de alla är diskussionsforum. I övrigt finns stora skillnader angående exempelvis utseende, medlemmar, aktivitet och inriktning.

En ros brukar de flesta känna igen, i alla fall som en blomma, även om de insatta naturligtvis lägger större vikt än så vid sitt intresse. Likaså har de flesta en hum om vad kommunalpolitik handlar om, men då Drakan-forumet är så tätt knutet till spelet menar jag att det är lämpligt med en inledande beskrivning av vad det handlar om.

### 4.1.1 Drakan: Order of the Flame – spelet

Drakan: Order of the Flame är ett äventyrsspel som utspelar sig i en fantasy-värld. Den unga Rynn är spelets hjältninna. Hennes lillebror Delon blev kidnappad när deras by anfölls av brutala krigare, som dödade nästan alla byborna. Rynn, som klarade sig tack vare att hon inte var i byn när den överfölls, ska försöka befria Delon, och hon vilar inte förrän han är säker. Rynn är en mycket duktig krigare, vig och atletisk. Ödet sammanför henne med draken Arokh, och de blir bundna vid varandra intill döden. Arokh är en levande legend, en uråldrig röd drake som tjänade de stora arméerna i en svunnen tid. Under sina äventyr slåss Rynn och Arokh mot allehanda monster och fiender, både på marken och i luften. Till sin hjälp har de olika vapen och andra hjälpmedel som de hittar efter vägen. Rynn kan, förutom att flyga med Arokh, gå, springa, krypa, hoppa, simma och utföra diverse stridsrörelser. Drakan spelas i tredje person, vilket innebär att Rynn är "hon" – inte "jag". Man kan vända på henne och byta hennes rustning och vapen, och även titta runt i spelets omgivning, så kallat "free-look".

Drakan kan spelas både som single player och multi player på PC. Single player innebär att man spelar ensam, och multi player att man kopplar upp sig mot en server och möter andra spelare. Då är alla spelare olika Rynn som tävlar mot varandra. Tävlingarna består i dueller, Rynn vs Rynn med svärd, eller drakfight, eller att alla Rynn startar till fots och kämpar om att nå fram till draken först.

---

Drakan-forumet besöks av både single och multi-spelare. Många spelar både multi och single. De flesta har börjat med single, och just nu planeras en övningsgrupp där de som ännu inte spelat multi kan träna sig inför mötet med de mer erfarna. Risker är annars stor att nybörjarna blir ”dödade” direkt och därför aldrig får någon chans att spela multi player mer än kortare stunder.

Spelarna tror själva att spelets popularitet beror på kombinationen av en kvinnlig hjältninna, att spelet kräver mer tankemöda än snabbhet, och att man får flyga drake. I single player går spelet ut på att man ska lista ut saker och döda de fiender man stöter på, istället för som i många andra spel att man ska döda alla man ser så fort som möjligt.

## **4.2 Forumen**

### **4.2.1 BollnäsDialogen<sup>6</sup>**

BollnäsDialogen startade 1998 och är ett diskussionsforum för invånarna i Bollnäs kommun, där de kan ställa frågor till beslutsfattarna i kommunen och få svar ”direkt”. Man når Dialogen från Bollnäs kommuns hemsida. Syftet med BollnäsDialogen är att öka medborgarnas möjlighet till kontakt med beslutsfattare. Dialogen har ca 1700 registrerade användare, men långt ifrån så många postare. När något som berör folk händer i samhället ökar aktiviteten i Dialogen, och däremellan är det lugnare.

### **4.2.2 Drakan: Order of the Flame<sup>7</sup>**

Drakan: Order of the Flame diskussionsforum är till för alla som spelar Drakan, ensamma eller i grupp. Syftet med Drakan-communityn är att erbjuda en plats där Drakan-spelare kan interagera och hjälpa varandra med svårigheter i spelet, samtidigt som intresset för spelet hålls vid liv. Forumet startade 1998, i samband med att demoversionen av spelet släpptes, av samma personer som satte ihop ActionXtremes websajt Drakan.net. I början var forumets besökare de som hade testat demon och väntade på att spelet skulle släppas. I takt med att fler personer köpte spelet och behövde hjälp med att klara av kluriga moment, ökade antalet besökare på forumet.

Publiken är internationell och kommunikationen i forumet sker i huvudsak på engelska, men det har även förekommit att spelare postat förfrågningar på italienska och fått svar på samma språk. Dessutom har andra språk, exempelvis svenska och norska förekommit på forumet under studiens gång. Drakan-forumet har ca 1000 medlemmar, av dem postar ca 30 aktivt (minst en gång i veckan), och ca 150 är hyfsat aktiva (postar minst varje månad). Aktiviteten på forumet är mycket hög. Den yngsta medlemmen är runt tolv år och den äldsta jag har hört om, i sjuttioårsåldern. De flesta av de mest aktiva postarna är dock i 20-30-årsåldern.

---

<sup>6</sup> <http://www.dialogen.bollnas.se/webred/webred.nsf/Startsida?OpenForm>

<sup>7</sup> <http://www.actionxtreme.com/cgi-bin/forumdisplay.cgi?action=topics&forum=Drakan:+Order+of+the+Flame>

---

---

### 4.2.3 Rose Forum<sup>8</sup>

Rose Forum är ett diskussionsforum för alla som är intresserade av rosodling, professionellt eller som hobby. Forumet startade 1996 av den person som nu modererar sidan. Rose Forum är ett av alla forum på Garden Web, en websajt för trädgårdsentusiaster. Garden Web är amerikanskt, men har även länkar till bland annat europeiska trädgårdssajter, som den brittiska Gardening in the UK och den svenska sajten Trädgårdsskötsel i Sverige. Syftet med Rose Forum är att användarna ska kunna dela med sig av teknisk information och nöjet att odla rosor. De flesta medlemmarna är amerikaner, men det finns även medlemmar från Europa och Australien. Konversationen sker på engelska. Rose Forums publik är från 25-årsåldern och uppåt. De flesta har en trädgård där de odlar rosor, och då rimligen även någon form av hus. Medlemsregistret uppvisar 796 registrerade medlemmar. Hur många som är aktiva går ej att se, men respondenten menar att minst 100 poster regelbundet, 500 "lurk", dvs tittar utan att posta något själva, och upp till 1000 personer tittar in lite då och då. Aktiviteten är, som på många amerikanska sajter, hög. Amerikanerna har ju ingen trafikavgift för sin Internetuppkoppling, utan enbart avgiften till sin ISP (Internet Service Provider, enligt uppgift ska avgiften vara ungefär \$20 per månad), och är därför i högre grad än exempelvis vi svenskar uppkopplade mot Internet. Med tanke på det är det inte förvånande att diskussionerna har ett ganska jämnt flöde. Det känns som att någon hela tiden finns där och kan svara på vilken fråga man än kan tänkas ha.

## 4.3 Diskussionsforum som community

I inledningen lämnades arbetsdefinitionen virtual community = en grupp människor som tack vare ett gemensamt intresse har en upprepad och reglerad form av social interaktion i cyberrymden. Människorna behöver inte ha träffats i den fysiska verkligheten, de behöver inte ha mer än minsta gemensamma intressenämnare, kontakten är återkommande – utan att vara tidsbunden, den regleras av någon form av medlemskap och normer för interaktionen, interaktionen består i huvudsak av kommunikation, och platsen för interaktionen är virtuell, icke-fysisk.

De forum som ingått i studien passar in i arbetsdefinitionen, vilket härmed skall visas. Drakan-forumet har spelet som den gemensamma intressenämnaren, Rose Forum rosodling, och BollnäsDialogen allt som rör kommunen och därmed är av intresse för invånarna. I både Drakan-forumet och rosforumet är det enkelt att finna återkommande namn bland postarna. I BollnäsDialogen är det inte lika många som aktivt poster. I alla forumen måste man vara registrerad för att få posta, i BollnäsDialogen måste man även vara registrerad för att få lov att läsa.

## 4.4 Utformning

### 4.4.1 Drakan

Drakan-forumet är ett av många spelforum på ActionXtreme's sajt. Drakan: Order of the Flame är en snygg sajt som känns rätt för ändamålet. Bakgrunden är svart och texten vit.

---

<sup>8</sup> <http://www.gardenweb.com/forums/roses>



---

Smileys blir automatiskt runda ansikten i olika färger. De vanligaste (glad, ledsen, flörtig) blir gula, vilket är mycket effektivt. Dessutom finns blå, röda, lila smileys, och händer som visar tummen upp eller ner, samt andra figurer för att visa intentioner. Överst på varje sida ligger en reklambanner. Diskussionslistan är uppbyggd med från vänster till höger ämne, vem som startade tråden, hur många svar som hittills inkommit, samt vilken dag det senaste svaret kom in. Därunder är alla ämnen listade i ordning efter vilket svar som kom in senast. Det kan vara ämnen som startade för flera år sedan, men så fort någon svarar läggs ämnet överst i listan. Det innebär att det är lätt att se var diskussionerna pågår för tillfället, samt att det är lätt att komma in i vad ämnet handlar om eftersom allt gammalt material ligger kvar ovanför de senaste svaren. Allra längst till vänster på varje ämnesrad kan man se om ämnet är öppet eller stängt, det senare innebär att inga fler svar tas emot. Öppna ämnen symboliseras av en portfölj, och stängda har ett hänglås framför portföljen. En flammande portfölj visar att ämnet har fått fler än fyrtio svar. Via förstasidan kan man ändra sin profil och sina inställningar, registrera ett användarnamn, titta på vanliga frågor (FAQ), och söka i listorna. På förstasidan finns 35 ämnen listade och direktlänkar till de fem följande sidorna. Ämnen som besvarats de senaste tjugo dagarna är förinställt, men man kan själv ställa in hur många ämnen som skall visas.

För att läsa en diskussion klickar man på tråden och får då upp en ny sida där alla inlägg finns listade i kronologisk ordning. Till vänster om inlägget står användarnamn på postaren, status (gamer, extreme gamer, ActionXtreme Official mm), månad och år då namnet registrerades samt antal poster. Detta antal uppdateras på samtliga ställen, vilket kan verka lite förvirrande när man läser en gammal post där någon har 525 poster och påstår sig vara nybörjare.

För att svara på ett ämne klickar man på en svarsikon och får då upp ännu en sida, där man fyller i sitt användarnamn och lösenord. Där finns även en länk att klicka på om man har glömt sitt användarnamn eller lösenord. Då skickas denna information till den emailadress man angav vid registreringen. Under studien uppdagades dock en bugg i systemet när en av medlemmarna vid registreringen hade angivit samma emailadress som sin make. Då hon klickade på länken skickades hennes makes användarnamn och lösenord till emailadressen, och hon kunde inte komma åt sina uppgifter. Problemet löstes genom att maken bytte emailadress i sin profil. Då skickades istället kvinnans uppgifter till den ursprungliga emailadressen.

När man fyllt i sina användaruppgifter kan man markera vilken meddelandeikon man vill sätta på sin post. I svarsrutan kan man välja att citera originalmeddelandet. Om HTML och UBB-kod kan användas anges detta. Användaren kan skapa en personlig signatur och för varje post välja att inkludera signaturen i posten, eller inte. Därunder finns alla tidigare svar listade så att man enkelt kan kontrollera vad som skrivits tidigare. Efter att användaren har valt att sända posten tar det några sekunder innan posten syns och postaren skickas tillbaka till den tidigare sidan där diskussionen finns listad.

Av säkerhetsskäl kan inga filattachments göras, däremot kan man klippa in text i posten eller lägga in HTML eller UBB-kod för att länka till andra sidor. UBB står för Ultimate Bulletin Board, och Drakan använder version 5.45c.

---

#### 4.4.2 Rose Forum

Rose Forum nås från Garden Web's hemsida, där man klickar sig förbi flera andra rosforum. Överst på Rose Forums startside finns en ikon i form av ett träd som länkar tillbaka till Garden Webs hemsida, och till höger om den en annonsbanner. På startsidan finns vidare en text som berättar vad forumet är ägnat åt, och länkar till instruktioner, FAQ och sökmöjligheter. Det finns länkar till relaterade forum och dessutom en vacker tecknad bild på en stor ros. Sidan känns enkel men ren.

Meddelandelistans uppbyggnad är ett ämne med en länk till diskussionen, därunder vem som postade: namn, veckodag, datum, och tid. Om det har inkommit svar står det därunder hur många så kallade "follow-ups" som kommit och när den senaste postades. Forumet har tio sidor och på varje sida visas trettio poster. Under postlistan finns en sökmöjlighet, antingen på detta forum eller på hela sajten. Därunder kan man posta ett meddelande med möjlighet att välja att få uppföljare mailade till sig. Längst ner finns instruktioner om hur man gör. Det finns ett testforum för att man ska kunna öva innan man postar på det riktiga forumet. Det finns en hjälpsida, och en rekommendation om att använda Netscape Communicator som browser.

I högerkanten på sidan finns ett antal länkar under varandra: uppifrån "English Garden Tour", "Garden Bazar", "Calendar of Garden Events" och möjlighet att sätta upp sig på Garden Webs mailinglista, samt sökmöjlighet över Amazon.coms böcker.

Klickar man på ämneslänken kommer man till en ny sida där namnet på ämnet, postarens användarnamn, emailadress, veckodag, datum och tid för posten finns angivet. Därunder själva meddelandetexten. Därunder finns alla "follow-up postings" listade. Svaren ser ut precis som första posten. Längst ner på sidan finns ett formulär för att posta ett inlägg, samt en länk för att återvända till Rose Forums startside.

FAQ-sidan är en sida med länkade frågor, klickar man på en av dem kommer man till en sida där ett stort antal svar, som är lämnade av användare och personal, finns listade. Frågorna börjar med "Why won't my rose bloom?", "How do you grow a rose ?", "How much sun do roses need?" och annat som verkar som bra startfrågor för nybörjare. Under alla dessa frågor finns en möjlighet att söka bland alla FAQ på hela Garden Web. Boolesk sök tillämpas.

#### 4.4.3 BollnäsDialogen

BollnäsDialogen bygger på en Lotus Notes-portal, och skiljer sig formmässigt ganska mycket från de två övriga forumen. När man loggat in får man upp en sida med olika dialoger listade under varandra, och den intressebevakning man själv har valt visas till höger om listan. I vänsterkant på skärmbilden ligger hela tiden en frame med länkar till startsidan, personliga uppgifter, hjälp, sök, förslagslåda, samt avsluta dialogen. När man klickar på en dialog får man upp en ny sida med olika sorteringsval i ovankanten. Varje dialog kan sorteras efter ämne, datum, eller författare, och man kan maximera, vilket innebär att man ser alla svar till huvudinlägget, samt minimera, vilket gör att man bara ser huvudinläggen och att svaren döljs under det inlägg de hör till. För att läsa ett inlägg klickar man på det, och får upp en ny sida med meddelandetexten, och vem avsändaren är. För att läsa ett svar klickar man på det och får då upp en ny sida med det inlägg som besvarats, samt svaret därunder.

---

Navigeringen är inte helt intuitiv, vilket gör att jag upplever BollnäsDialogen som mindre välstrukturerad än de övriga två forumen. Denna struktur är dock inte alls ovanlig, jag har sett många exempel på samma struktur i andra diskussionsforum, men jag upplever den alltid som förvirrande. Detta beror dels på att det inte tydligt framgår var aktiviteten pågår för tillfället, nya och gamla inlägg ligger blandade, och dels på att man inte får upp alla relaterade poster tillsammans. För att läsa en diskussion (som är längre än ett inlägg med ett tillhörande svar) måste man klicka sig fram och tillbaka flera gånger, istället för att, som i Drakan-forumet och Rose Forum, läsa hela diskussionen i följd.

I Dialogen finns samtliga inlägg sedan 1998 listade och man kan, men behöver alltså inte söka efter dem för att komma åt dem. För varje ämne kan man se vem som är svarsskyldig, det behöver inte vara en person, utan det kan till exempel vara turistkontoret.

## **4.5 Regler**

### **Drakan**

I Drakan-forumet får alla läsa, men man måste vara registrerad för att få posta. Innan registreringen får man godkänna de regler som gäller för forumet genom att klicka på en "Agree"-knapp. Annars utförs inte registreringen. Man kan själv radera och editera sina egna inlägg, men om man tar bort den post som initierade ett nytt ämne, tas hela ämnet med alla relaterade svar bort. Man har alltså viss makt att ändra historien för de andra på forumet. När en post redigerats visas en kommentar om detta, med angivelse av tidpunkt för editeringen. Det är alltså inte möjligt att i smyg ändra något man tidigare uttalat.

Drakan är ju ett forum för diskussion kring spelet, men det är allmänt accepterat att tala om "allt", så länge man inte skriver något otillbörligt. Exempel på vad som anses otillbörligt är medvetet stötande kommentarer, förolämpningar, grova sexuella anspelningar, spam, hot, personliga eller rasistiska påhopp.

### **Rosforumet**

I Rose Forum får alla, precis som i Drakan-forumet, läsa samtliga poster utan att vara registrerade, men för att kunna posta måste man vara registrerad. Diskussionerna ska egentligen handla om rosodling, men annat relaterat material är accepterat. Netiquette tillämpas även här, vilket innebär att tonen i posterna hålls på en artig och vänlig nivå, och att användarna iakttar hövlighet mot varandra. I Rose Forum finns ingen möjlighet att editera eller radera sina inlägg efter att de är postade.

### **Dialogen**

I Dialogen måste man vara registrerad och logga in för att få läsa. När ett nytt ämne skapas utses en svarsskyldig inom kommunen, som får ansvar för det ämnet. Ett meddelande skickas via email till den svarsskyldige när något hänt i Dialogen. Den svarsskyldige går då in på Dialogen och läser nya meddelanden, samt kontrollerar så att ingenting otillbörligt har skrivits. Om något olagligt eller otillbörligt har skrivits ligger det på den svarsskyldige att åtgärda detta. Man kan inte själv editera eller radera sina egna meddelanden, utan det åligger

---

webmaster eller den informationsansvarige i kommunen att radera meddelanden när det är befogat. För att kunna läsa eller posta inlägg i Dialogen måste man registrera ett användarnamn och ett lösenord. När man sedan postar ett inlägg kan man välja att vara anonym. Då kan fortfarande den administrativt ansvarige se vem man är. Detta markeras då med en asterisk, så att övriga användare kan se att postaren har valt att vara anonym. Om man försöker posta i ett annat namn som redan är registrerat får man ett felmeddelande om detta. På så vis kan ingen utge sig för att vara någon annan, förutsett att personen ifråga har registrerat sitt namn vill säga.

Dialogen är ägnad åt kommunalpolitiska frågor, och det är också vad inläggen handlar om. Det finns ett antal fasta huvudämnen som man kan posta inlägg om, exempelvis Arbetsmarknad och tillväxt, Barnomsorg, Byautveckling, Renhållning och avfallshantering, Samhällsdialog, mm. De inlägg som inte självklart hör hemma i något huvudämne, placeras i förslagslådan, och sedan kan ett nytt ämne läggas upp efter behov. Har man allmänna frågor som rör samhället kan man posta dem i samhällsdialogen, som inte har någon svarsskyldig.

## **4.6 Normer**

### **Drakan**

I Drakan-communityn har i stort sett alla påhittade användarnamn, de flesta fantasifulla namn som passar in i spelmiljön, exempel på användarnamn är Lord Stone, Shadow of Light, Sapphire Night, Firetalon, Chainsaw Baron, och DragonMistress. Andra har sitt eget förnamn som användarnamn. De signaturer som användarna själva kan lägga till sin post är ofta humoristiska eller storslagna, och går ofta i stil med följande:

”Queen of Fortune Cookie Wisdom  
The Daily Meal of random Scavengers  
The Paralyzed Shooting Target of Crow Dragons”

eller:

”Chainsaw Baron of the Blood that Binds  
Master Wayfarer of Air”

Dessa exempel är ganska karakteristiska för hur signaturerna brukar vara formulerade, men de är ovanligt korta. Vissa signaturer spänner över många rader, och tycks ibland bli längre för varje ny post. När jag började studera diskussionerna trodde jag först att folk skulle irritera sig på att vissa tog upp så mycket plats med sina väldigt långa slut, men det tycks höra till själva communityn. Spelet handlar om drakar och äventyr, så signaturerna ger extra känsla till forumet. Man får lätt känslan av att ha kastats in i en svunnen tid, speciellt när vissa medlemmar använder sig av gammalengelska uttryck i stil med ”thou art most welcome”.

Medlemmarna kallar varandra vid användarnamn, och de som har mycket bra kontakt gör även smeknamn eller förkortningar av användarnamnet. Ett flertal av de mest aktiva medlemmarna har dessutom kontakt via email och MSN Messenger Service, vilket knyter dem ännu tätare samman. Där diskuterar de personligare saker som inte alltid har med spelet

---

att göra, samt bestämmer tid för att spela multi player tillsammans. Större delen av dessa personer känner inte varandra sedan tidigare, utan har träffats i Drakan-communityn. Många stannar dessutom kvar i communityn trots att de inte längre spelar multi player, eftersom de värdesätter gemenskapen de har utvecklat där.

I Drakan-communityn är stämningen vänlig och familjär, eller "Seriously off-beat. :)" som en av respondenterna uttryckte sig. När en ny medlem annonserar sin ankomst, vanligtvis genom att posta ett topic där man skriver "hej, jag är nykomling, kan någon hjälpa mig med det här...", så svarar inte bara en, utan de flesta av de återkommande medlemmarna med, "hej, välkommen, gör så här..." och även om folk inte kan svara på frågan, så brukar de i alla fall hälsa nykomlingen välkommen. En medlem menar att i Drakan kan man diskutera allt ifrån hur man enklast får ut plastfolie ur paketet utan att det klibbar ihop – till vad kärlek är. Det ger en ganska bra bild av hur stämningen är i Drakan-communityn. Allt mellan himmel och jord diskuteras med samma trevliga grundton.

Ett flertal av postarna kommer från andra länder än engelskspråkiga, och även om språket ibland kan vara rent ut dåligt, är det aldrig någon som kommenterar det, utan mångfald verkar uppskattas. När en italienska skrev "Aiuto" (hjälp) fick hon direkt svar på italienska, först i stil med "jag tror att det är detta du undrar..." och sedan ett utförligt svar på italienska från en annan medlem.

Netiquette efterföljs av de allra flesta och emoticons är flitigt använda. Tonen är hjärtlig och hövlig. De spelare som varit på andra Drakan-forum tycker att detta är bäst, trevligast och livfullast.

### **Rose Forum**

I The Rose Forum skriver de flesta under sina poster med förnamn, medan användarnamn och emailadresser ofta är valda. Man kallar varandra vid förnamn, eller användarnamn, och stämningen är trevlig, vänlig och hjälpsam, även om den inte är riktigt lika kamratlig som i Drakan-communityn. Många av medlemmarna i Rose Forum berättar att de har skrivit till andra rosforum, men att de trivs bäst här för att alla är så hjälpsamma och trevliga. Posterna sägs vara betydligt fler här än på andra rosforum och dessutom mer informativa.

Noterbart är att de poster som fått flest svar på kort tid är sådant som inte direkt rör rosor, exempelvis fick en post där avsändaren klagade på språket i forumet 75 svar på bara några dagar. Hon skrev att antagligen kommer många att reta sig på detta, men jag tycker att om vi nu odlar rosor allihop borde vi väl i alla fall kunna stava till deras namn, förutom att stavningen generellt sett var ganska dålig. Svaren sträckte sig från att personer höll med, till inlägg som var medvetet felstavade med ironiska syftningsfel med mera. Stämningen var i helhet god även om olika åsikter luftades. Andra poster som fått många svar på kort tid är förfrågningar om vilken musik folk lyssnar till när de pysslar med sina rosor (63 svar på två veckor), samt vilken färg rosentusiaster har på strumporna (49 svar på två veckor), och en post som handlade om "shovel pruning", vilket betyder att "beskära" rosorna med spade. Den sistnämnda posten fick 41 svar på en vecka, med diverse humoristiska bilder, bland annat på en kille som grenade av ett träd med motorsåg.

---

Emoticons används på rosforumet, precis som på Drakan, men här finns inte lika många varianter, utan bara de vanligaste. Det sker heller ingen omvandling av smilies, utan de ser ut som man skriver dem med kolon, parenteser och andra tecken. På rosforumet hittade jag också en mycket passande specialvariant: @-'-,-'--

### **Dialogen**

I Dialogen skriver de flesta som inte är anonyma under med både för- och efternamn, ungefär som i tidningsinsändare. De politiker som är kända omnämns ibland med förnamn, annars tilltalas de med hela namnet. Frågorna är ofta riktade till speciella beslutsfattare om det är klart vem som har vilket ansvarsområde. En av de vanligaste postarna är "Anonym".

Atmosfären i forumet är inte lik vare sig den i Drakan-forumet eller den i Rose Forum. Oftast är tonen den som brukar användas gentemot beslutsfattare: "tänker ni göra något åt...", eller "nu har jag ställt samma fråga flera gånger utan att få svar...", men variationer finns från skäll till hyllningar. En anonym person hyllar Bollnäs kommun för att de är så bra på att låta folk komma till tals. En annan anonym postare ställer en aggressivt formulerad fråga om vad BNC (Bollnäs Näringslivs Center) gör, resulterade i ett över hundra rader långt svar med en utförlig beskrivning av vilka projekt som pågår, samt namn och emailadresser till alla inblandade.

Folk verkar uppskatta Dialogen även om aktiviteten inte är jättestor. När en ny dialog läggs upp sker en viss tillströmning av postare, och när ämnet debatterats ett tag avtar aktiviteten.

## **4.7 Styrning**

### **Drakan**

Det finns utsedda moderatorer och ActionXtreme Officials som sköter ordningsfrågor på Drakan-forumet, men de har inte överdrivet mycket att göra. ActionXtreme äger hårdvaran, men medlemmarna äger communityn, på så sätt att om de slutar besöka forumet dör det ut. Medlemmarna påstår själva att Drakan är självsanerande, vilket de förklarar med att om någon skriver stötande så tar de hand om det på så sätt att de ignorerar vederbörande så att denne tröttnar och istället söker upp en annan community att terrorisera. När konflikter uppstår försöker de hjälpas åt att lösa dem så att alla kommer överens. Visst har det förekommit, och gör fortfarande, att någon medlem använder ett stötande språk och attackerar andra medlemmar, men det är inte ett så stort problem att det utgör något hot mot communityn. När någon medlem anser sig kränkt eller upprörs över att något otillbörligt har postats, kan vederbörande skicka ett meddelande till moderatorn, som kontrollerar vad som hänt och vidtager lämpliga åtgärder. Dessa kan vara att radera en post, eller en hel tråd (ämne), eller i grova fall att neka syndaren fortsatt tillträde till forumet. Moderatorn kontrollerar inte diskussionerna utom på anmodan, "fula ord" censureras istället av en dator, som ersätter ordet med asterisker. Eftersom censuren sker automatiskt tas ingen hänsyn till i vilket sammanhang ordet existerar, utan är det klassat som otillbörligt ersätts det. I FAQ uppmanas medlemmarna att uppmärksamma att eventuell censurering utförs av en dator. Moderatorn har med andra ord inte mycket att göra, de annonserar ut nyheter, men annars rullar diskussionerna på utan deras inblandning.

---

## **Rose Forum**

Moderatorn har själv satt upp Rose Forum och är den som "äger" forumet. Här som i Drakan-forumet är det datorer som censurerar diskussionerna, och den som skriver något icke lämpligt skickas till Disney's hemsida... Allt som censureras är inte uppenbart olämpligt, så en del som postar hamnar hos Disney utan att det kanske är självklart varför, eller ens logiskt. Vissa fraser och uttryck godkänns helt enkelt inte av moderatorns datorer. En man som var otrevlig mot medlemmar och började spamma forumet (skicka reklam) blev utesluten, och det räcker att nämna hans namn eller initialer för att hamna hos Disney. Jag var naturligtvis tvungen att testa, och när jag (utan att ha registrerat mig) skrev ett obscen ord och klickade på preview landade jag mycket riktigt hos Disney. I samma stund som en post definieras som otillåten av den automatiska censurfunktionen ändras adressen i browserns navigationsfält till <http://disney.go.com>, och man kastas ut från forumet.

En del medlemmar som inte känner till att censureringen sker genom datorer tror att moderatorn sitter och läser deras post, och tar censureringen och omdirigeringen till Disney personligt. Andra medlemmar som tagit kontakt med moderatorn upplever honom som kort i tonen, och vissa damer i communityn har tagit illa vid sig av hans sätt. "It is his site and he decides what is freedom of speech.", som min respondent uttrycker det.

Om Rose Forums webmaster börjar utöva mer censur än han redan gör, menar respondenten att det finns en fara för att vissa medlemmar slutar besöka forumet. Han är nära gränsen och har enligt uppgift redan skrämt iväg en del medlemmar.

## **Dialogen**

Dialogen har som tidigare nämnts svarsskyldiga som besvarar de inlägg som görs. Om något inlägg eller del av inlägg strider mot gällande lagstiftning meddelar den svarsskyldige detta till webmaster eller kommunens informationsansvarige och någon av dem raderar det som befunnits lagstridigt. På detta vis menar respondenten att det inte behövs någon moderator i Dialogen.

På grund av ekonomiska skäl saknas möjligheter att marknadsföra Dialogen bland Bollnäs ca 27000 invånare, och långt ifrån alla känner till den. Man försöker dock vid olika tillfällen informera om dess existens, och hoppas med tiden få fler användare. Målet med Dialogen har dock uppnåtts och man säger sig ha räknat med att det tar tid att få medborgare att använda ny teknik. På flera platser i kommunen finns offentliga datorer med Internetuppkoppling, och ute i byarna finns ett flertal datastugor. Om folk av någon anledning skulle sluta använda Dialogen har den förlorat sitt syfte, men den kommer inte att utvecklas till en ren anslagstavla.

---

## 5 Diskussion

Virtual communities är ett hett område, och det finns många anledningar till det. Rätt utformat kan virtual communities stödja gemenskap, något vi alla söker. Individer söker socialt umgänge, politiker vill nå ut till folket, företag vill skapa relationer med både marknad och anställda. Vi kan se många exempel på hur virtual communityn används för att bygga relationer. Men community är inte något som kan formas hur som helst, inte heller Rom byggdes ju på en dag. Community är en känsla, en uppfattning. Det är inget man köper, utan något som växer fram. Man kan inte tvinga någon att vara lycklig, lika lite som en religion kan existera utan anhängare. Virtual community *kan* stödja gemenskap, men varje Intranet med goda intentioner kan ändå utvecklas till en statisk anslagstavla.

Ett känt svenskt konsultföretag har försökt bilda något som kan liknas vid en virtual community, där konsulterna kan utbyta idéer och diskutera svårigheter i sina uppdrag. Idén är mycket bra, och skulle säkerligen kunna vara till stor nytta för företaget, eftersom konsulterna kan hjälpa varandra och dela erfarenheter även om de fysiskt är utspridda. Ett stort företag kan kännas närmre, och mindre, om personalen ges möjlighet att nätverka med varandra. Kontakten med arbetskamraterna stärks även om man fysiskt inte träffas så ofta. Problemet är bara att det händer inte mycket. Aktiviteten är minimal. Det som saknas är community-känslan.

Som jag tidigare nämnde har bland andra AOL och GeoCities misslyckats med att skapa community, människorna finns hos dem, men inte gemenskapen. Vad beror det på? Varför fungerar det inte? Jag tänker nu peka på ett antal faktorer som har betydelse för hur en satsning på virtual community ska slå ut.

### Tekniska aspekter

*"Technology isn't the most important factor in virtual communities. Members are."*  
(Hagel & Armstrong: 1997, s. 172)

Ovanstående uttalande kan tydas på två sätt. Om man tolkar det som att man måste ta hänsyn till människorna vid utformning av tekniken, så håller jag fullständigt med. Men om man vänder på det, och tolkar det som att det inte spelar någon roll vilken teknik man använder och hur den är utformad, så länge medlemmarna finns, så stämmer det bara om tekniken fungerar tillfredsställande. Gör den inte det blir den ett hinder istället för en möjlighet.

I Drakan-forumet är aktiviteten hög, och medlemmarna har stark community-känsla. Men när det under några veckors tid tog 5-10 minuter att ladda ner Drakan-forumet avtog aktiviteten drastiskt. Inte ens när man har en stark önskan att träffa sina likar står man ut med vad som helst. Ett annat exempel på hur tekniska missöden avskräcker är erfarenheterna från Göteborgs Studentnät. När man gång på gång upprepar en lång procedur utan att få positivt gensvar, tröttnar man. Och till saken hör att tidsuppfattningen förändras när man är uppkopplad. Hittar man en intressant diskussion känns det som att tiden flyger iväg, medan det oftast är frustrerande att behöva vänta flera sekunder på en reaktion efter att man har klickat på en länk. Vi har blivit vana vid omedelbar respons på våra handlingar och när det



---

inte fungerar som förväntat undrar vi vad som är fel. Detta gäller även för länkar. Om de är inaktiva eller felaktiga så blir vi frustrerade.

Det behövs inga stora fel för att det inte ska fungera. Om vi skickar semestervykort så vet vi att det brukar komma fram även om vi har skrivit fel postnummer, men detta fungerar inte på webben. Där måste adressen matcha exakt. Sajten "Kommunguiden" har länkar till samtliga svenska kommuners hemsidor, och när jag därigenom sökte upp Bollnäs kommuns hemsida, så stötte jag på flera av nämnda problem. Vid första tillfället hände ingenting på flera minuter efter att jag hade klickat på länken till Bollnäs. Då skickade jag ett felmeddelande till webmaster och talade om vad som hänt. Efter några dagar försökte jag igen. Då fick jag upp en sida med lite information och en länk vidare till Bollnäs kommun. När jag klickade på den länken fick jag meddelande om att sidan inte existerade. Minst sagt konfunderad tittade jag närmare på länken och upptäckte att det kolon som ska komma efter http, istället var en punkt. När jag korrigerat adressen var det inga problem att komma fram till BollnäsDialogen. På nytt meddelades webmaster på Kommunguiden, och när jag ett par dagar senare skulle kontrollera om någon korrigering skett, fungerade inte längre det bokmärke jag satt på Kommunguiden.

En annan aspekt på länkar är att de bör ha en viss logisk relevans. Självt provar jag oftast med några olika adressvarianter innan jag använder en sökmotor, jag försöker gissa vad namnet kan vara, och så provar jag med ändelserna .se, .com, .net, eller .org. Detta förfarande leder tillräckligt ofta till fullträff för att det ska ha blivit till en vana. Ett exempel på i mitt tycke ologiskt tänkande är länken till den svenska polisen. Trots att både [www.polis.se](http://www.polis.se) och [www.polismyndigheten.se](http://www.polismyndigheten.se) är lediga, så har man valt [www.police.se](http://www.police.se). Vari ligger logiken? Inte i att [www.police.com](http://www.police.com) är en internationell förteckning över olika länders polismyndigheter, för den är också ledig. Anledningen kan vara att man tittat på England ([www.police.uk](http://www.police.uk)) och Holland ([www.police.nl](http://www.police.nl)), men [www.police.de](http://www.police.de) är adressen till en tysk spelsajt, den tyska polisen har [www.polizei.de](http://www.polizei.de). I vårt grannland Danmark har polisen adressen [www.politi.dk](http://www.politi.dk), och [www.politi.no](http://www.politi.no) kopplas automatiskt om till den norska polisens <http://politi.guiden.as>. På samma sätt hade det varit logiskt om den svenska polisen hade registrerat [www.polis.se](http://www.polis.se) också. Adressen [www.drakan.net](http://www.drakan.net) leder till en sajt med ett flertal Drakan-relaterade forum.

Inte bara adressen, utan även sajtens utformning bör stämma med förväntningarna. Vilka effekter skulle man kunna tänka sig om BollnäsDialogen var utformad som Drakan-forumet? Hur skulle den svarta bakgrunden uppfattas, och alla glada smilies i olika färger? Tvärtom, om Drakan-forumet såg ut som Dialogen, skulle svarsfrekvensen då vara lika hög som i nuläget? Precis som vi förväntar oss att jordgubbsyoghurt ska smaka jordgubb och inte banan, så förväntar vi oss ett visst utseende på olika diskussionsforum. Vi kan tycka att jordgubb och banan smakar lika gott, men vi blir ändå förvånade – och kanske till och med besvikna – om jordgubbsyoghurt smakar banan. På samma sätt kan vi tycka att Drakan-forumet och BollnäsDialogen är lika genomtänkt utformade – för det syfte de tjänar. En avbildad drake på kommunens forum skulle väcka misstro och förvåning, trovärdigheten skulle ifrågasättas.

En sista teknisk aspekt är vilken inverkan det får om människan ersätts med en intelligent agent? Studien har ju visat att det skapar förvirring när ord censureras ur sin kontext, och i Rose Forum har flera medlemmar tagit censuren personligt då de trott att den mänskliga moderatorn drivit med dem. Vissa har tagit så illa vid sig att de lämnat communityn, vilket visar att automatisk censurering är känsligt och bör hanteras med försiktighet. Vi tar mindre illa upp när vi är medvetna om att det är en maskin som förolämpar oss.

---

## Moderering

*"Most members of the collective accept moderated newsgroups not as censorship or prior restraint, but as a concession they are willing to make to ensure the common good of the collectivity."*

(Fernback: 1997, s. 49)

Moderering upplevs dock av de flesta som en sorts garanti för att forumen hålls rena från inlägg på alltför låg nivå. Studien visar att folk är villiga att underkasta sig censur, i rimliga portioner. Det får inte bli för hårt styre, för då vänder man. Man måste uppleva att censuren har någon vettig funktion. Studien visar även att om aktiviteten i forumen är hög, om medlemmarna är intresserade av att upprätthålla kommunikationen, så blir moderatorns roll underordnad. Modereringen kan då liknas vid trafikpolisens uppgift. Denne övervakar trafiken och ingriper och tillrättavisar vid behov. Så länge trafiken flyter friktionsfritt märker vi knappt av någon styrning. Den som begår överträdelser får räkna med någon form av åtgärd. Ett omedvetet övertramp resulterar i en reprimand, medan en grov förbrytelse kan sluta med indraget medlemskap.

Om aktiviteten bland medlemmarna är låg, kan det däremot vara befogat att moderatorn startar diskussioner och har en aktiv del i att de fortsätter. Då liknar rollen mer en katalysator. Moderatorn tar i denna roll ett större ansvar för att medlemmarna deltar, genom att posta intresseväckande inlägg och följa upp dem med nya vinklingar. Här återfinns moderatorn löpande genom hela diskussionen, och försöker på olika sätt locka medlemmarna till att delta.

Moderatorns roll är en svår fråga, som handlar mycket om avvägning mellan olika faktorer. Det kan vara svårt att peka på en moderator och säga att han eller hon har denna roll, då rollen inte alltid är entydig. Rollen kan uppfattas på olika sätt av olika användare, och hur uppfattar moderatorn själv sin egen roll? Beroende på vem som tittar kan beskrivningen se olika ut.

Till viss del spelar även moderatorns person in. I fallet med Rose Forum har moderatorn uppfattats som kort i tonen och rent av otrevlig, vilket har medfört att medlemmar känt sig illa till mods, och även lämnat communityn som ett resultat av detta. Moderatorn har även själv satt gränserna för vad som gäller i communityn, utan att inhämta bifall från medlemmarna. Då han har skapat forumet, anser han sig ha rätt att skapa även reglerna. "It is his site and he decides what is freedom of speech", som respondenten sa. Moderatorn bestämmer alltså vad medlemmarna får yttra. Denna roll vill jag likna vid en despot. Om ordvalet tycks väl grovt, vill jag påpeka att upplyst despotism kännetecknas av ett auktoritärt ledarskap som utövas i delvis vällovliga avsikter. Moderatorn i Rose Forum har ju inget att vinna på att utöva förtryck mot sina medlemmar, däremot har hans önskan att hålla ordning i communityn uppenbarligen gått lite för långt. I alla fall för en del av medlemmarna. Andra medlemmar hyllar moderatorn för den fina ordning som råder i forumet. Uppenbarligen är det inte alltid det mest demokratiska sättet som är det bästa.

BollnäsDialogen menar att de inte behöver någon moderator, men jag menar att de ändå har en moderatorroll. När den svarsskyldige hittar ett inlägg med lagstridigt innehåll, är det webmaster eller den informationsansvarige som åtgärdar problemet. Samma två roller lägger

---

upp nya dialoger, och avgör var inlägg som inte hör till någon specifik dialog hamnar. Om den svarsskyldige brister i sitt ansvar att besvara inläggen, stöter samma två roller på den svarsskyldige eller svarar själva. Jag menar att moderatorrollen i BollnäsDialogen axlas av dessa två roller – webmaster och den informationsansvarige i kommunen. Uppgifterna skulle mycket väl kunna vara en moderators, men så länge uppgifterna sköts av någon, behöver de inte skötas av någon som kallas moderator. Moderator behöver inte uppfattas som ett yrke, utan som en arbetsuppgift, en roll.

Moderatorrollen är som jag tidigare konstaterat en svår fråga. Det finns inga entydiga svar på hur den bör se ut för att vara lyckad, ej heller på hur stort behovet är. Hur rollen uppfattas beror på hur moderatören uppfattar den, och på hur medlemmarna uppfattar den. Hur moderatören uppfattar sin roll beror i sin tur på communityns kontext och vem personen bakom rollen är. De liknelser som jag gjort är inte absoluta, rollen kan ändras efter omständigheterna. En trafikpolis kan uppfattas som en despot; en despot kan uppfattas som en handlingskraftig och målmedveten trafikpolis. Och katalysatorn kan lätt ignoreras om ämnet inte förmår engagera.

### **Medlemmar**

Slutligen är det ju människorna som utgör communityn. Om det inte finns någon mänsklig interaktion, har vi ingen community. Så naturligtvis är medlemmarna en mycket viktig aspekt att ta hänsyn till när vi talar om virtual community. Vi kan bestämma vilken teknik som skall användas, men det är inte lika lätt att bestämma vem som ska använda den. Vi kan inte tvinga människor att delta i diskussioner, och om vi försöker, hur bra resultat kan vi då räkna med?

Om vi nu har ett fungerande virtual community, där medlemmarna verkar trivas och interaktionen är stor, kan vi då nöja oss med det? Nej, som alla andra stora system kräver även virtual communityn underhåll och översyn. Även om vi aldrig helt kan skydda oss ifrån netiquette-brott, i form av bland annat spam, trakasserier och ovårdat språkbruk, så kan vi i alla fall vidtaga åtgärder för att minska riskerna. Ett sätt är att uppmuntra medlemmarna att använda en hövlig ton och vanligt sunt förnuft i kommunikationen, ett annat är att utse en moderatorfunktion som håller ett vakande öga på vad som sker i communityn. Detta kan även vara en hjälp för att kunna förutspå eventuella trendbrott. Om diskussionerna i Drakan-forumet plötsligt börjar handla väldigt mycket om ett konkurrerande spel kan det vara en varningsklocka för ägarna. En medlem i Drakan-communityn menar att just det faktum att det är accepterat att diskutera så mycket annat vid sidan av Drakan, kan få medlemmar att lämna forumet. Om någon spelare gillar ett annat spel kan andra bli intresserade och gå över till det. En annan Drakan-medlem menar att även om forumet slutar existera, kommer communityn fortfarande leva kvar eftersom medlemmarna har kontakt på så många andra sätt: via ICQ, MSN Messenger Service, AOL Messenger Service, email, telefon med mera.

Avslutningsvis vill jag betona att det krävs engagemang och ansvar från utvecklar- och ägarsidan. Det är alldeles för enkelt att utveckla ett system, implementera det, och sedan lägga det bakom sig. Vi kan inte bara sätta ny teknik i händerna på människor och sedan lämna dem vind för våg. Tekniken stödjer – men jag måste köra bilen själv! Om det inte finns något engagemang för att köra bilen – vad ska jag då ha den till? Vad ska företagen med världens bästa Intranet om det saknas engagemang för att använda det? Hur värdefull är en tom marknadsplats? IS-folket är så bra på att sälja in nyheter, men var finns ansvaret för att de

---

används? Och på rätt sätt. Utan engagemang och ansvar menar jag att tekniska innovationer står sig slätt.

## **5.1 Slutsatser**

Framgångsfaktorerna i virtual communities är inte helt lätta att peka ut, och för att definiera dem måste man först och främst definiera vad framgång betyder – är det att ha uppfyllt sitt syfte, nått sitt mål, eller uppnått ekonomiska vinster? Utan att gå längre in i en sådan diskussion, vilket inte är uppsatsens avsikt, konstaterar jag att det finns ett antal aspekter som är mycket viktiga att tänka igenom innan man påbörjar arbetet med att bilda en virtual community.

Först och främst är det viktigt att definiera syftet med virtual communityn. Därefter bör man fundera på vilken utformning som passar för syftet, vilken teknik som skall användas, och vilka människor man utformar för. Då virtual communityn är en social konstruktion kräver den ett regelverk, och därmed någon som ser till att reglerna följs. Denne någon, moderatoren, har en komplicerad roll som måste övervägas noga. Både av de som initierar communityn, och av moderatoren själv. De roller som jag tycker mig kunna karakterisera i studien är trafikpolisen som dirigerar trafiken och ser till att diskussionerna flyter; katalysatorn som startar upp diskussioner och tar en aktiv del i deras fortlevnad; och despoten som självsvåldigt styr ”sin” virtual community. Uppfattningen av moderatorrollen är beroende av virtual communityns kontext, omständigheterna, och även av vem som betraktar den.

Avslutningsvis vill jag påstå att det viktigaste av allt är att man tar hänsyn till att människor ska använda tekniken. Det räcker inte med att ge människor tekniska möjligheter och sedan tro att allt fungerar av sig självt, som så ofta varit fallet när systemvetare och annat IS-folk lämnat över sina färdiga lösningar till företagen.

---

## 6 Referenser

- Altman, I., & Wandersman, A. (1987). Introduction. In I. Altman & A. Wandersman (eds.), *Neighborhood and Community Environments* (pp. xvii-xxii). New York: Plenum Press.
- Argyle, K. (1996). Life after Death. In R. Shields (ed.), *Cultures of Internet* (pp. 133-142). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Barlow, J. P. (1996). Selling Wine without Bottles: The Economy of Mind on the Global Net. In P. Ludlow (ed.), *High Noon on the Electronic Frontier: Conceptual Issues in Cyberspace* (pp. 9-34). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Baym, N. K. (1995). The Emergence of Community in Computer-Mediated Communication. In S. Jones (ed.), *Cybersociety: Computer-Mediated Communication and Community* (pp. 138-163). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Benedikt, M. (1991a). Cyberspace: Some proposals. In M. Benedikt (ed.), *Cyberspace: First Steps* (pp. 119- 224). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Benedikt, M. (1991b). Introduction. In M. Benedikt (ed.), *Cyberspace: First Steps* (pp. 1-25). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Bricken, M. (1991). Virtual Worlds: No Interface to Design. In M. Benedikt (ed.), *Cyberspace: First Steps* (pp. 363-382). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Bromberg, H. (1996). Are MUDs Communities? Identity, Belonging and Consciousness in Virtual Worlds. In R. Shields (ed.), *Cultures of Internet* (pp. 143-152). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Brown, J. (1999). "There goes the neighborhood." *Salon*, January 9, 1999.  
[http://www.salon.com/21st/feature/1999/01/cov\\_19feature.html](http://www.salon.com/21st/feature/1999/01/cov_19feature.html) utskriven 000421.
- Denzin, N. K. (1999). Cybertalk and the Method of Instances. In S. Jones (ed.), *Doing Internet Research* (pp. 107-125). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dibbell, J. (1996). A Rape in Cyberspace; or How an Evil Clown, a Haitian Trickster Spirit, Two Wizards, and a Cast of Dozens Turned a Database into a Society. In P. Ludlow (ed.), *High Noon on the Electronic Frontier: Conceptual Issues in Cyberspace* (pp. 375-395). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R., & Lowe, A. (1991). *Management Research*. Trowbridge, Wiltshire: Redwood Books.
- Elmer-Dewitt, P. (1996). Censoring Cyberspace. In P. Ludlow (ed.), *High Noon on the Electronic Frontier: Conceptual Issues in Cyberspace* (pp. 259-262). Cambridge, MA: The MIT Press.

---

Encyclopaedia Britannica Online (2000).

<http://www.eb.com:180/bol/topic?eu=33718&sctn=1&pm=1> utskriven 000421.

Erickson, T. (1999). "Social Interaction on the Net: Virtual Community as Participatory Genre." Apple Research Laboratories.

[http://www.pliant.org/personal/Tom\\_Erickson/VC\\_as\\_Genre.html](http://www.pliant.org/personal/Tom_Erickson/VC_as_Genre.html) utskriven 991203.

Eriksson, L.T., & Wiedersheim-Paul, F. (1997). *Att utreda, forska och rapportera*. Malmö: Liber Ekonomi.

Everett-Church, R. (1999). "The Spam That Started It All." *Wired News*, April 13, 1999.

<http://www.wired.com/news/politics/0,1283,19098,00.html> utskriven 000421.

Fernback, J. (1997). The Individual within the Collective: Virtual Ideology and the Realization of Collective Principles. In S. Jones (ed.), *Virtual Culture. Identity and Communication in Cybersociety* (pp. 36-54). London: Sage.

Fernback, J. (1999). There is a There There: Notes Toward a Definition of Cybercommunity. In S. Jones (ed.), *Doing Internet Research* (pp. 203-220). Thousand Oaks, CA: Sage.

Gibson, W. (1984). *Neuromancer*. New York: Ace Books.

Godwin, M. (1996a). Foreword. In P. Ludlow (ed.), *High Noon on the Electronic Frontier: Conceptual Issues in Cyberspace* (pp. xiii-xvi). Cambridge, MA: The MIT Press.

Godwin, M. (1996b). Virtual Community Standards: BBS Obscenity Case Raises New Legal Issues. In P. Ludlow (ed.), *High Noon on the Electronic Frontier: Conceptual Issues in Cyberspace* (pp. 269-273). Cambridge, MA: The MIT Press.

Griffiths, R.T. (1999). Internet for Historians, History of the Internet. The development of the Internet. [http://www.let.leidenuniv.nl/history/ivh/frame\\_theorie.html](http://www.let.leidenuniv.nl/history/ivh/frame_theorie.html) utskriven 000428.

Hafner, K. (1997). "The Epic Saga of The Well: The World's Most Influential Online Community (and it's not AOL)". *Wired Magazine*, vol. 5.05, May 1997.

[http://www.wired.com/wired/archive/5.05/ff\\_well.html?topic=virtual\\_communities&topic\\_set=newmedia](http://www.wired.com/wired/archive/5.05/ff_well.html?topic=virtual_communities&topic_set=newmedia) utskriven 000430.

Hafner, K., & Lyon, M. (1996). *Where Wizards Stay Up Late: The Origins of the Internet*. New York, NY: Simon & Schuster.

Hagel, J., & Armstrong, A.G. (1997). *Net Gain: Expanding markets through virtual communities*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

Hamman, R. (1997). "Introduction to Virtual Communities Research and Cybersociology Magazine Issue Two." *Cybersociology Magazine*, issue 2, 20 Nov, 1997.

<http://members.aol.com/Cybersoc/is2intro.html> utskriven 000428.

---

---

Harasim, L. (1993). Networkworlds: Networks as Social Space. In L. Harasim (ed.), *Global Networks. Computers and International Communication* (pp. 15-34). Cambridge, MA: The MIT Press.

Harasim, L., & Walls, J. (1993). The Global Authoring Network. In L. Harasim (ed.), *Global Networks. Computers and International Communication* (pp. 343-356). Cambridge, MA: The MIT Press.

Hillis, K. (1996). A Geography of the Eye: The Technologies of Virtual Reality. In R. Shields (ed.), *Cultures of Internet* (pp. 70-98). Thousand Oaks, CA: Sage.

Horn, Stacy (1998). *Cyberville. Clicks, Culture, and the Creation of an Online Town*. New York: Warner Books.

humdog. (1996). pandora's vox: on community in cyberspace. In P. Ludlow (ed.), *High Noon on the Electronic Frontier: Conceptual Issues in Cyberspace* (pp. 437-444). Cambridge, MA: The MIT Press.

Jones, S. (1995a). Introduction: From Where To Who Knows? In S. Jones (ed.), *Cybersociety: Computer-Mediated Communication and Community* (pp. 1-9). Thousand Oaks, CA: Sage.

Jones, S. (1995b). Understanding community in the information age. In S. Jones (ed.), *Cybersociety: Computer-Mediated Communication and Community* (pp. 10-35). Thousand Oaks, CA: Sage.

Jones, S. (1997). The Internet and its social landscape. In S. Jones (ed.), *Virtual Culture. Identity and Communication in Cybersociety* (pp. 7-35). London: Sage.

Jones, S. (1998). Information, Internet and Community: Notes toward an understanding of community in the information age. In S. Jones (ed.), *CyberSociety 2.0* (pp. 1-34), Thousand Oaks, CA: Sage.

Jones, S. (1999). Studying the Net: Intricacies and Issues. In S. Jones (ed.), *Doing Internet Research* (pp. 1-27). Thousand Oaks, CA: Sage.

Kendall, L. (1999). Recontextualizing "Cyberspace": Methodological Considerations for On-Line Research. In S. Jones (ed.), *Doing Internet Research* (pp. 57-74). Thousand Oaks, CA: Sage.

Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (1999). *Principles of Marketing* (2<sup>nd</sup> Eur. ed.). Prentice Hall Europe.

MacKinnon, R. C. (1995). Searching for the Leviathan in Usenet. In S. Jones (ed.), *CyberSociety 2.0* (pp. 112-137), Thousand Oaks, CA: Sage.

Morningstar, C., & Farmer, F. R. (1991). The Lessons of Lucasfilm's Habitat. In M. Benedikt (ed.), *Cyberspace: First Steps* (pp. 273-301). Cambridge, MA: The MIT Press.

---

---

Norstedts engelska ordbok. Student's Edition. (1998).

Oldenburg, R. (1989). *The Great Good Place*. New York: Paragon House.

Prismas engelsk-svenska ordbok. (1988). Stockholm: Bokförlaget Prisma.

Quartermann, J. S. (1993). The Global Matrix of Minds. In L. Harasim (ed.), *Global Networks. Computers and International Communication* (pp. 35-56). Cambridge, MA: The MIT Press.

Redwood French, R. (1996). Law and Anthropology. In D. Patterson (ed.), *A Companion to Philosophy of Law and Legal Theory* (pp. 397-405). Malden, MA: Blackwell.

Reid, E. (1995). Virtual Worlds: Culture and Imagination. In S. Jones (ed.), *CyberSociety 2.0* (pp. 164-183), Thousand Oaks, CA: Sage.

Reid, E. M. (1996). Text-based Virtual Realities: Identity and the Cyborg Body. In P. Ludlow (ed.), *High Noon on the Electronic Frontier: Conceptual Issues in Cyberspace* (pp. 328-345). Cambridge, MA: The MIT Press.

Rheingold, H. (1993). A Slice of Life in My Virtual Community. In L. Harasim (ed.), *Global Networks. Computers and International Communication* (pp. 57-80). Cambridge, MA: The MIT Press.

Rheingold, Howard (1994). *The Virtual Community. Finding Connection in a Computerized World*. London: Secker & Warburg.

Rheingold, H. (1999). "Technology, Community, Humanity and the Net." Intellectualcapital 4/29/99: Rhei..., Community, Humanity and the Net.  
<http://www.intellectualcapital.com/issues/issue225/item4242.asp> utskriven 000105.

Shallit, J. (1996). Public Networks and Censorship. In P. Ludlow (ed.), *High Noon on the Electronic Frontier: Conceptual Issues in Cyberspace* (pp. 275-289). Cambridge, MA: The MIT Press.

Sharf, B. F. (1999). Beyond Netiquette: The Ethics of Doing Naturalistic Discourse Research on the Internet. In S. Jones (ed.), *Doing Internet Research* (pp. 243-256). Thousand Oaks, CA: Sage.

Shields, R. (1996). Introduction: Virtual Spaces, Real Histories and Living Bodies. In R. Shields (ed.), *Cultures of Internet* (pp. 1-10). Thousand Oaks, CA: Sage.

Shiner, R. A. (1996). Law and Morality. In D. Patterson (ed.), *A Companion to Philosophy of Law and Legal Theory* (pp. 436-449). Malden, MA: Blackwell.

Stjernqvist, I. (1997). IT-visioner i verkligheten. TELDOK-Rapport 111. TELDOK, Stockholm.



---

Stone A. R. (1991). Will the Real Body Please Stand Up? In M. Benedikt (ed.), *Cyberspace: First Steps* (pp. 81-118). Cambridge, MA: The MIT Press.

Sudweeks, F., & Simoff, S. J. (1999). Complementary Explorative Data Analysis: The Reconciliation of Quantitative and Qualitative Principles. In S. Jones (ed.), *Doing Internet Research* (pp. 29-55). Thousand Oaks, CA: Sage.

Turkle, Sherry (1995). *Life on the Screen – Identity in the Age of the Internet*. New York: Simon & Schuster.

Van Vliet, W., & Burgers, J. (1987). Communities in Transition: From the Industrial to the Postindustrial Era. In I. Altman & A. Wandersman (eds.), *Neighborhood and Community Environments* (pp. 257-290). New York: Plenum Press.

Werry, C. (1999). "Imagined Electronic Community: Representations of Virtual Community in Contemporary Business Discourse." *First Monday*, vol. 4, nr 9.  
[http://firstmonday.org/issues/issue4\\_9/werry/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue4_9/werry/index.html) utskriven 991220.